

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULUKUMBA

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bulukumba, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Bupati Bulukumba Nomor 188.6/1798/ORG tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Bulukumba.

1.2 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Bulukumba dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba adalah tim yang berada di bawah Bidang Pelayanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik secara elektronik melalui barcode/link google drive. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Mei-Juni 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah pelayanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 650 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel respponden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 242 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

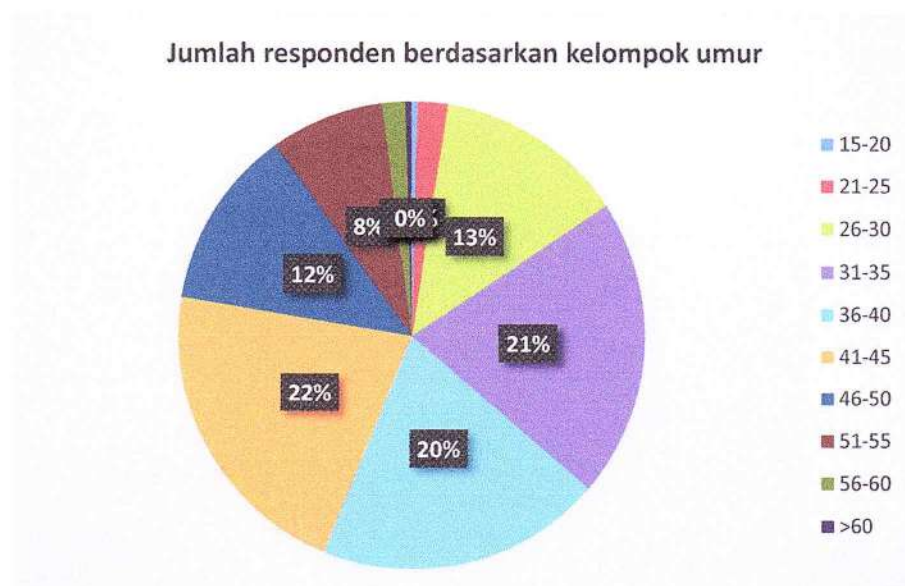
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Jumlah responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin



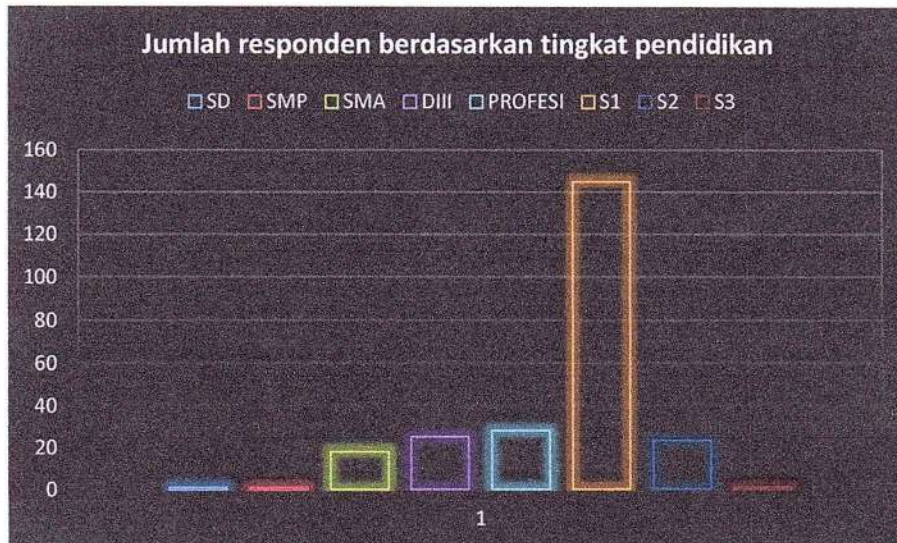
Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 183 orang (76%).

2. Jumlah responden penerima layanan berdasarkan usia



Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden terbanyak berada pada kelompok umur 41-45 tahun sebanyak 52 orang (22%).

3. Jumlah responden penerima layanan berdasarkan tingkat pendidikan



Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 145 orang (60%).

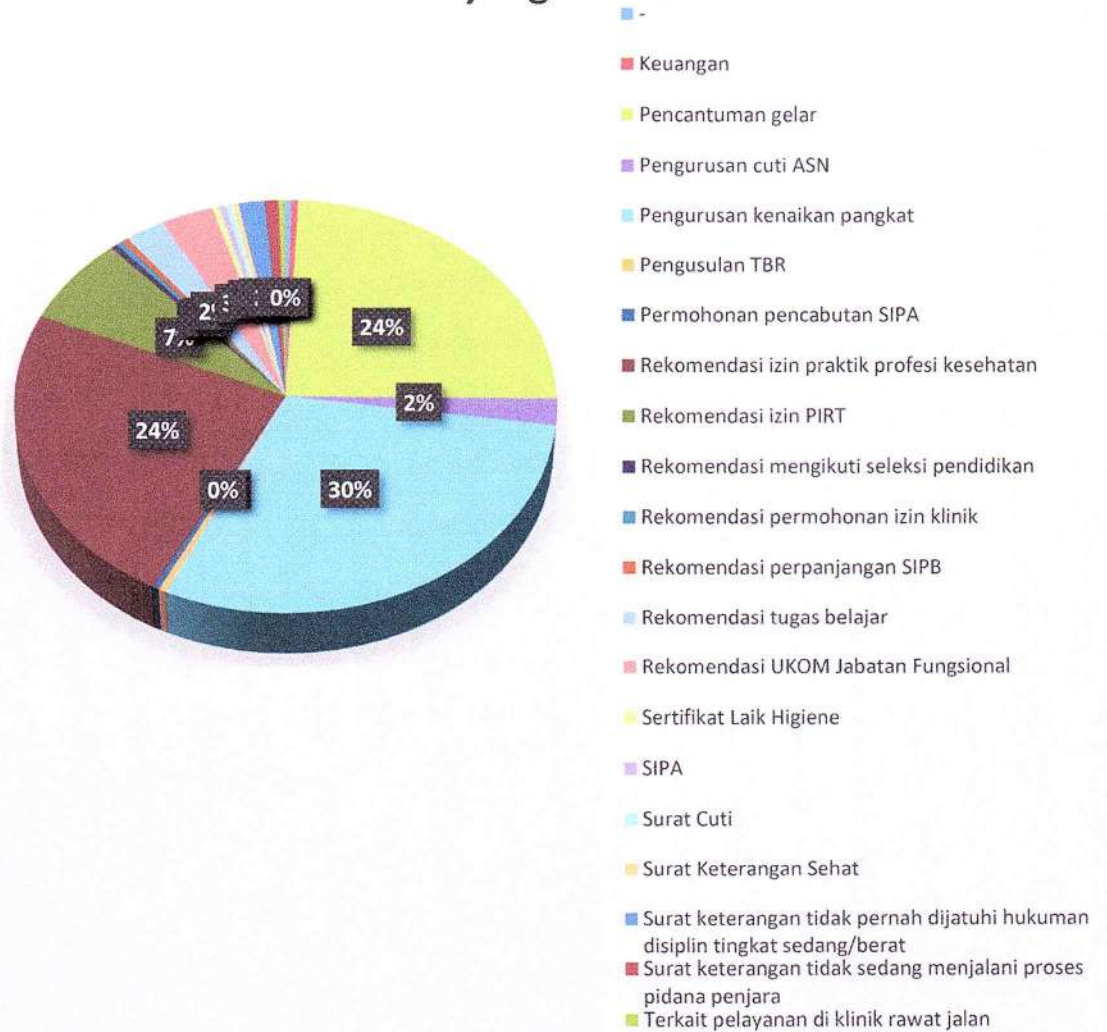
4. Jumlah responden penerima layanan berdasarkan jenis pekerjaan



Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden terbanyak adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS sebanyak 187 orang (77%).

5. Jumlah responden berdasarkan jenis pelayanan yang diterima

Jumlah responden berdasarkan jenis pelayanan yang diterima



Berdasarkan grafik di atas, jenis pelayanan terbanyak yang diterima oleh responden adalah pengurusan kenaikan pangkat sebanyak 72 orang (30%).

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

Pengolahan data SKM menggunakan Excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.240	3.219	3.037	3.851	3.132	3.116	3.107	2.975	3.616
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit	80.65 → B (Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Sarana dan Prasarana mendapat nilai terendah pertama yaitu 2.975. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai terendah kedua 3.037.
- b. Petugas layanan sebagian besar belum mendapatkan pelatihan khusus terkait *service excellent*, sehingga belum memberikan hasil yang maksimal.
- c. Persyaratan layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yakni biaya/tarif yaitu 3.851, dan nilai tertinggi selanjutnya yaitu penanganan pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa 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).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba, secara umum mencerminkan perlunya peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih optimal lagi.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana. Selain itu yang perlu mendapatkan peningkatan tambahan yaitu waktu pelayanan.
- Rencana Tindak Lanjut akan dilaksanakan sesuai dengan dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu sarana dan prasarana serta waktu pelayanan. Dan juga pemberian *excellent service* bagi perilaku pelaksana.

Bulukumba, Agustus 2025
Kepala Dinas Kesehatan,



dr. H. Muhammad Amrullah, S.Ked, M.Kes
Pangkat : Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19750712 200212 1 009

LAMPIRAN

1. KUISIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULUKUMBA

B I U ∞ T

1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Dinas Kesehatan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas temuan tentang pelayanan yang telah dilakukan dan survei ini diperuntukkan bagi penerima layanan administrasi di Dinas Kesehatan.

2. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Dinas Kesehatan.

3. Hasil survei akan digunakan sebagai bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kesehatan yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.

I. Profil Responden

(Kategori Responden)

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia (Tahun) *

Tidak Jawab / Tidak

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

Jenis layanan yang diterima *

Rekomendasi Izin Produk Industri Rumah Tangga (PIRT)

Rekomendasi Izin Praktik Profesi Kesehatan

Rekomendasi Tugas Belajar

Rekomendasi Mengikut Seleksi Pendidikan

Surat keterangan tidak pernah dipatuhi hukuman disiplin tingkat sedang/berat

Surat keterangan tidak sedang mengalami protes/pidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang b

Rekomendasi: omdan unit kerja/instansi

(Kategori Responden)

Bagian 2 dari 2

II. Pendapat Masyarakat/Responden tentang Pelayanan

(Kategori Responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan terhadap jenis pelayananya? *

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tidak cepat

Kurang cepat

Cepat

Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

Sangat

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sikapnya dan keramahan? *

Tidak sesuai dan ramah

Kurang sesuai dan ramah

Sesuai dan ramah

Sangat sesuai dan ramah

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Kurang Baik

Cukup

Baik

Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Tidak ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Ditelaah dengan baik

2. HASIL OLAH DATA SKM

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan

NO.	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	2	3	6	1	19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	2	4	6	1	8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	2	4	3	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	2	4	6	1	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	2	6	6	1	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	2	7	5	1	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
236	1	5	4	1	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
237	1	8	6	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	2	4	5	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	1	6	6	1	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4
240	1	7	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
241	2	6	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	1	7	5	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Total dan Nilai Persepsi Per Unit						784	779	735	933	758	754	752	720	875
Total yang terisi						242	242	242	242	242	242	242	242	242
NRR/Unsur						3.240	3.219	3.037	3.855	3.132	3.116	3.107	2.975	3.616
NRR Tertimbang/Unsur						0.360	0.354	0.334	0.424	0.345	0.343	0.342	0.327	0.396
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)						3.226								
Konversi IKM						80.658								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan						B -> BAIK								

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
U1	Persyaratan	3.240
U2	Prosedur	3.219
U3	Waktu Pelayanan	3.037
U4	Biaya/Tarif	3.855
U5	Produk Layanan	3.132
U6	Kompetensi Pelaksana	3.116
U7	Perilaku Pelaksana	3.107
U8	Sarana dan Prasarana	2.975
U9	Penanganan Pengaduan	3.616

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

