

LABORATORIUM BSL2

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT
DONGGALA TRIWULAN I TAHUN 2026

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT DONGGALA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan.....	5
C. Sasaran	5
D. Manfaat.....	5
E. Prinsip.....	6
F. Ruang Lingkup.....	6
G. Panduan Pelaksanaan Survei.....	6
H. Poin Utama Pertanyaan Survei.....	7
BAB II	9
METODOLOGI SURVEI	9
A. Periode Survei	9
B. Metode survei	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	11
BAB III	13
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. Gambaran Responden.....	13
B. Hasil Penilaian Unsur Pelayanan.....	16
C. Rencana Tindak Lanjut.....	19
D. Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
BAB IV	21
PENUTUP	21
A. Saran dan masukan dari Responden	21
B. Kesimpulan	21
C. Rekomendasi	21

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DI BALAI LABKESMAS DONGGALA PERIODE JANUARI-MARET TAHUN 2026

Labuan, 29 Juni 2026

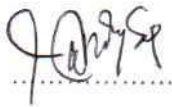
Tim survei Kepuasan Masyarakat

Mengetahui

Balai Labkesmas Donggala

Kepala Balai Labkesmas Donggala

Sfandy Rusly, S.K.M



Octaviani, S.K.M., M.Epid



Jastal, S.K.M., M.Si



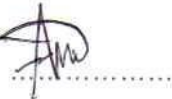
Andi Tenriangka, S.Sos



Deby R. Firdaus, S.Kom



Anggun Puspita, S.K.M



Qonita P. Azka, S.K.M



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (best practices) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6(enam) area perubahan dan komponen hasil survei melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja Instansi Pemerintah.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja sebuah unit/satuan kerja yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja sebuah unit/satuan berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional.

Sebagai upaya peningkatan mutu dan akuntabilitas layanan publik, BLKM Donggala secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik langsung dari pengguna jasa sehingga hasilnya dapat menjadi dasar dalam perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan

publik, serta memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

B. Tujuan

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dimana hasilnya dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan testimoni dari para pengguna layanan. Selain itu, hasil penyusunan laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat menjadi dasar dalam pembuatan rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Sasaran

1. Mendorong terselenggaranya pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima di Balai labkesmas Donggala
2. Mendorong tingkat partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan prima di Balai labkesmas Donggala
3. Mengukur kecenderungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima per triwulan di Balai labkesmas Donggala
4. Menganalisis dan memetakan unsur mana yang termasuk dalam Kuadran Prioritas Utama dan dituangkan dalam bentuk rencana tindak lanjut sebagai upaya perbaikan yang berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan prima di Balai labkesmas Donggala
5. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai labkesmas Donggala

D. Manfaat

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.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

G. Panduan Pelaksanaan Survei

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembangunan dan evaluasi ZI Menuju WBK/WBBM, maka penyelenggaraan survei hasil pembangunan ZI dilaksanakan berdasarkan ketentuan sebagai berikut :

1. survei dilakukan kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit/satuan kerja.

2. Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, Kualitas sarana dan prasarana, serta Penanganan pengaduan pengguna layanan.
3. Pelaksanaan survei mandiri diutamakan memanfaatkan media berbasis digital sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei.
4. Hasil SKM dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil “Pemerintah Bersih dan Akuntabel”.
5. SKM merupakan bagian dari komponen hasil pada evaluasi ZI tetap dilakukan secara mandiri oleh unit/satuan kerja yang melakukan pembangunan ZI atau unit lain yang ditunjuk oleh instansi pemerintah.

H. Poin Utama Pertanyaan Survei

Pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
Info : Pernyataan yang disampaikan untuk mengetahui kesesuaian sistem persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang pelanggan butuhkan.
2. Kemudahan prosedur pelayanan
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui prosedur pelayanan yang diberikan itu dapat memudahkan pelanggan sesuai dengan kebutuhan atau tidak.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui efektivitas waktu dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan.
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui kesesuaian biaya / tarif yang diberikan sudah wajar dengan peraturan yang berlaku.
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui kesesuaian produk dan hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui kesesuaian kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan yang diharapkan oleh pelanggan/pengguna layanan.

7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui sikap petugas dalam melayani pelanggan/pengguna layanan dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Kualitas sarana dan prasarana

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui kesesuaian kualitas sarana dan prasarana yang ada sudah memadai atau belum.

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui penanganan pengaduan pengguna layanan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik merupakan survei yang dilaksanakan secara berkala oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelaksanaan survei dilakukan dalam periode tertentu secara konsisten, yaitu setiap 3 (tiga) bulan, sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelayanan pada setiap periode pelaksanaan.

Survei ini bersifat komprehensif karena mencakup seluruh unsur pelayanan yang menjadi objek penilaian masyarakat. Hasil pengolahan dan analisis survei digunakan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, penyusunan kebijakan, serta perbaikan kinerja penyelenggara pelayanan. Selain itu, hasil survei juga dimanfaatkan untuk memantau kecenderungan (trend) tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu sehingga efektivitas berbagai upaya perbaikan pelayanan dapat diukur secara berkelanjutan. Metode survei yang digunakan harus dijelaskan secara jelas dalam laporan, sedangkan proses pengolahan dan analisis data dilakukan sesuai dengan ketentuan serta kaidah yang berlaku dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan dalam satu tahun anggaran. Pembagian periode survei meliputi Triwulan I (Januari–Maret), Triwulan II (April–Juni), Triwulan III (Juli–September), dan Triwulan IV (Oktober–Desember). Pembagian periode tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang berkesinambungan sehingga perkembangan kualitas pelayanan dapat dipantau secara periodik, serta menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut untuk peningkatan mutu pelayanan pada periode berikutnya.

B. Metode survei

Survei kepuasan masyarakat ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian

1. Populasi dan sampel

Responden adalah seluruh pihak yang pernah mendapatkan pelayanan di unit ini. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut: Rumus Krejcie:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%) N

= Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

Atau dengan menggunakan table Krejcie and Morgan :

Table 3.1									
Table for Determining Sample Size of a Known Population									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384
Note: N is Population Size; S is Sample Size					Source: Krejcie & Morgan, 1970				

Adapun jumlah responden total adalah sebanyak 20 orang sehingga dari perhitungan table Krejcie and Morgan di atas maka jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 20 responden.

2. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam survei ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka dan berupa pilihan ganda (multiple choice) melalui Aplikasi google form yang disebar kepada semua pengguna layanan Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 bulan. Selanjutnya data dikumpulkan oleh pelaksana atau penanggungjawab survei selaku PIC survei. Kerja pelaksana atau penanggungjawab survei selaku PIC survei akan diawasi oleh kasubag Administrasi Umum (ADUM) Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis 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, analisis data untuk menentukan survei kepuasan masyarakat dan indeks persepsi anti korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang sangat baik dalam melayani.

Data survei kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan kepuasan masyarakat pada pengguna layanan atau masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan survei kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 – 100. Skala indeks

persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka semakin **SANGAT BAIK** dalam memberikan pelayanan

1. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan kuisioner, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan tools untuk survei persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini :

Gambar 1

Model alur penyusunan survei IPAK menuju Zona Integritas



Gambar 2

Model alur penyusunan survei IPAK menuju Zona Integritas

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Gambaran Responden

Kriteria Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan terhadap responden penerima layanan (customer) dan penyedia (vendor) barang/jasa yang ada pada Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala baik secara langsung maupun tidak langsung dengan kriteria sebagai berikut :

Jenis Kelamin*

■ Laki-laki

■ Perempuan

Umur Saat Ini*

■ ≤ 20 Tahun

■ 20 – 40 Tahun

■ 40 – 60 Tahun

■ > 60 Tahun

Pendidikan Terakhir*

■ ≤ SLTA atau sederajat

■ D1-D2-D3

■ D4/S-1

■ S-2/S3

■ Yang lain : _____(sebutkan)

PEKERJAAN*

■ Pelajar/Mahasiswa

■ Peneliti/Dosen

■ ASN/TNI/Polri

■ Pegawai BUMN/D

■ Pegawai Swasta

■ Wirausaha

■ Yang lain : _____(sebutkan)

Jenis Layanan yang telah diterima :*

■ Pemeriksaan sampel lingkungan

- 🎬 Pemeriksaan sampel klinis
- 🎬 Penelitain mahasiswa
- 🎬 Mahasiswa magang
- 🎬 Pengguna layanan Sarana Prasarana
- 🎬 Vendor / Penyedia Barang Jasa
- 🎬

Para responden yang sudah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi google form barcode <https://forms.gle/3HxeVBhVZCTZqtvC7> yang telah dipetakan memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Menurut tabel 2.1 di bawah menunjukkan profil responden berdasarkan jenis kelamin pada survei periode semester 1 tahun 2026, mayoritas adalah Perempuan sejumlah 16 orang atau 61,54% dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin laki-laki menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 10 orang atau 38,46% dari total responden.

Tabel 2.1 Jumlah dan Presentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	10	38,46%
Perempuan	16	61,54%
Total	26	100,00%

2. Umur Responden

Menurut tabel 2.2 di bawah menunjukkan profil responden berdasarkan umur responden pada survei periode semester 1 tahun 2026, mayoritas adalah berumur 20-40 tahun sejumlah 16 orang atau 61,54% dari total responden. Sementara responden dengan umur <20 tahun yang menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah satu orang atau 3,85% dari total responden.

Tabel 2.2 Jumlah dan Presentase Responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	1	3,85%
20 - 40 Tahun	16	61,54%
40 - 60 Tahun	9	34,62%
Total	26	100,00%

3. Pendidikan

Menurut tabel 2.3 di bawah profil responden berdasarkan pendidikan terakhir pada survei periode semester 1 tahun 2026, mayoritas adalah D4/S-1 sejumlah 15 orang (57.69%) dari total responden. Sementara responden dengan pendidikan terakhir S-2/S3 menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah satu orang (3.85%) dari total responden.

Tabel 2.3 Jumlah dan Presentase Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
< SLTA atau sederajat	6	23.08%
D1-D2-D3	4	15.38%
D4/S-1	15	57.69%
S-2/S3	1	3.85%
Total	26	100.00%

4. Pekerjaan

Berdasarkan tabel profil pekerjaan responden, menurut survei periode semester 1 pada tahun 2026, profil pekerjaan responden, mayoritas adalah ASN/TNI/Polri sejumlah 24 orang atau 53.85% dari total responden. Sementara responden yang berasal dari urutan terkecil yaitu belum bekerja dan pegawai swasta masing-masing satu orang atau 3.85% dari total responden.

Tabel 2.4 Jumlah dan Presentase Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
ASN/TNI/Polri	14	53.85%
Belum bekerja	1	3.85%
Ibu Rumah Tangga	2	7.69%
Pegawai Swasta	1	3.85%
Pelajar/Mahasiswa	3	11.54%
Tenaga Teknologi Laboratorium Medis	2	7.69%
Wirausaha	3	11.54%
Total	26	100.00%

5. Jenis Layanan Yang Diterima Oleh Responden

Berdasarkan tabel 2.5 di bawah diketahui bahwasannya jenis layanan yang diterima oleh responden menurut survei pada periode semester 1 tahun 2026, mayoritas adalah pemeriksaan sampel klinis sejumlah 18 orang atau 69.23% dari

total responden. Sementara responden pengguna Vendor/Penyedia barang jasa menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 2 orang atau 7.69% dari total responden.

Tabel 2.5 Jumlah dan Presentase Responden berdasarkan Pekerjaan

Jenis Layanan Yang Diterima Oleh Responden	Jumlah Responden	Persentase
Pemeriksaan sampel klinis	18	69.23%
Pemeriksaan sampel lingkungan	6	23.08%
Vendor/Penyedia barang jasa	2	7.69%
Total	26	100.00%

B. Hasil Penilaian Unsur Pelayanan

Jumlah populasi pelanggan yang menggunakan jasa laboratorium di Balai Besar Labkesmas Donggala pada Triwulan I (Januari Maret) tahun 2026 berjumlah 26 responden baik dari Instansi, perusahaan maupun peorangan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal. Hasil pengolahan data survei kepuasan pelanggan dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat TW I tahun 2026

Respon den	Jenis Kelamin	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	Laki-laki	Vendor/Penye dia barang jasa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	Laki-laki	Vendor/Penye dia barang jasa	4	4	3	3	3	3	2	3	3
5	Perempuan	Pemeriksaan sampel lingkungan	3	4	4	3	3	3	2	3	4
6	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	3	3	3	3	3	3	2	3	4
7	Laki-laki	Pemeriksaan sampel klinis	3	4	3	4	3	3	4	3	4
8	Laki-laki	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	3	4	3	3	2	3	4
9	Laki-laki	Pemeriksaan sampel klinis	3	4	3	4	3	3	2	3	4
10	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	4	4	4	4	4	4	4

11	Perempuan	Pemeriksaan sampel lingkungan	3	3	3	2	3	3	2	3	3
12	Laki-laki	Pemeriksaan sampel klinis	3	3	3	4	3	3	2	3	4
13	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Laki-laki	Pemeriksaan sampel lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	3	3	3	3	3	3	2	3	4
16	Perempuan	Pemeriksaan sampel lingkungan	3	3	3	3	3	3	2	3	4
17	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	3	3	3	3	3	3	2	3	4
18	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	4	4	4	3	2	4	4
19	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	3	3	3	3	3	3	2	3	4
20	Perempuan	Pemeriksaan sampel lingkungan	4	4	3	2	4	3	2	3	4
21	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	3	3	3	3	3	3	2	3	4
22	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	Laki-laki	Pemeriksaan sampel klinis	4	3	4	3	4	4	4	4	3
24	Laki-laki	Pemeriksaan sampel klinis	4	3	4	3	4	4	4	4	3
25	Laki-laki	Pemeriksaan sampel lingkungan	3	3	3	3	3	3	2	3	4
26	Perempuan	Pemeriksaan sampel klinis	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah nilai per unsur			91	92	88	84	87	87	73	88	100
NRR per Unsur			3,50	3,54	3,38	3,23	3,35	3,35	2,81	3,38	3,85
NRR tertimbang			0,39	0,39	0,38	0,36	0,37	0,37	0,31	0,38	0,43
Total Indeks (IKM)			3,38								
Konversi IKM			84,39								
Kategori			BAIK								

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat total Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Balai Besar Labkesmas Donggala sangat baik di angka 3,66 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversi sebesar 84,39%. Nilai perunsur tertinggi adalah pada penanganan pengaduan yaitu 3,85 dan nilai unsur terendah Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 2,81.

Adapun rekapitulasi hasil survei pemberian penilaian pada tiap unsur penilaian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW I tahun 2026

No .	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0	0	13	13
2.	Kemudahan prosedur pelayanan di BLKM Donggala	0	0	12	14
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0	0	16	10
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0	2	16	8
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0	0	17	9
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	0	0	17	9
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0	15	1	10
8.	Kualitas sarana dan prasarana	0	0	16	10
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	0	0	4	22

Keterangan:

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Cukup Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pelanggan pada Triwulan I (periode Januari - Maret 2026) sebesar 84,39 termasuk kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Balai Labkesmas Donggala sudah baik namun meskipun demikian tentunya perbaikan harus selalu dilakukan terus menerus guna lebih meningkatkan lagi pelayanan prima kepada pelanggan.

Tabel 4.3 Rekap Hasil Penilaian Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat TW I tahun 2026

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,50
2.	Kemudahan prosedur pelayanan di BLKM Donggala	3,54
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,38
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,23
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,35
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,35

7.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	2,81
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,38
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,85

Berdasarkan perhitungan hasil nilai indeks unit pelayanan, untuk nilai kepuasan pelanggan adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai kepuasan pelanggan} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,38 \times 25 \\
 &= 84,39
 \end{aligned}$$

Tabel 4.4 Nilai Kepuasan Pelanggan Survei Kepuasan Masyarakat TW I tahun 2026

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai Kepuasan Pelanggan
25,00 – 64,99	D	84,39
65,00 – 76,60	C	
76,61 – 88,30	B	
88,31 – 100,00	A	

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pelanggan pada Triwulan I (periode Januari-Maret 2026) sebesar **84,39 termasuk kategori B (Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Balai Labkesmas Donggala sudah baik namun meskipun demikian tentunya perbaikan harus selalu dilakukan terus menerus guna lebih meningkatkan lagi pelayanan prima kepada pelanggan.

Selain pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan dalam bentuk pilihan, terdapat pula isian kuisioner berupa saran dan masukan, beberapa saran dan masukan dari pelanggan, yaitu :

Tabel 4.5 Saran dan Masukan Pelanggan dari Survei Kepuasan Masyarakat TW I tahun 2026

No	Saran dan Masukan Responden
1	Pemasangan AC di ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung.
2	Perbaikan sarana pendukung, khususnya ketersediaan air pada keran.
3	Mempercepat proses pemeriksaan dan penerbitan hasil pemeriksaan sampel.
4	Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik.
5	Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik ke depannya.
6	Mempertahankan keramahan dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan.
7	Menambahkan analisis data dan rekomendasi pada laporan hasil pemeriksaan spesimen HPV DNA.
8	Meningkatkan komunikasi dan menjaga kerja sama yang baik dengan mitra/pengguna layanan.
9	Memperluas kerja sama dengan instansi pemerintah dan cakupan pemeriksaan, terutama penyakit menular.
10	Responden menyatakan tidak memiliki saran atau pelayanan sudah memuaskan.

C. Rencana Tindak Lanjut

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat (BLKM) Donggala akan terus meningkatkan mutu produk layanan laboratorium kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan dilakukan melalui pengembangan jenis layanan pemeriksaan, peningkatan kualitas hasil pemeriksaan, serta pemanfaatan teknologi laboratorium yang mendukung pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat sesuai kebutuhan pengguna layanan.

2. Persyaratan Pelayanan

BLKM Donggala berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan melalui persyaratan yang sederhana, jelas, transparan, dan mudah dipahami. Informasi mengenai persyaratan pelayanan akan terus disosialisasikan melalui berbagai media informasi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa mengalami kendala administratif yang tidak diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

BLKM Donggala akan terus mengoptimalkan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Perbaikan dilakukan melalui peningkatan efektivitas alur pelayanan, pemantauan waktu penyelesaian pemeriksaan laboratorium, serta optimalisasi koordinasi antar petugas sehingga hasil pelayanan dapat diterima pengguna secara tepat waktu.

D. Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat beberapa rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan sebagai upaya peningkatan kualitas survei dan pelayanan, yaitu:

1. Memberikan penjelasan yang lebih jelas kepada responden mengenai tujuan survei serta maksud dari setiap pertanyaan dalam kuesioner agar jawaban yang diberikan lebih objektif dan sesuai dengan pengalaman pelayanan yang diterima.
2. Meningkatkan jumlah dan keberagaman responden, baik dari masyarakat maupun instansi atau mitra kerja yang memanfaatkan layanan BLKM Donggala, sehingga hasil survei lebih representatif.

3. Mendorong responden untuk memberikan saran dan masukan secara lebih terbuka melalui penyediaan kolom komentar yang mudah diakses maupun metode wawancara pada kondisi tertentu, sehingga diperoleh informasi yang lebih komprehensif sebagai bahan evaluasi pelayanan.
4. Menindaklanjuti seluruh saran dan masukan masyarakat melalui penyusunan program perbaikan pelayanan secara berkala serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut guna mewujudkan pelayanan yang semakin berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

A. Saran dan masukan dari Responden

1. Sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah baik, sangat baik, ramah, lancar, dan memuaskan.
2. Responden berharap kualitas pelayanan yang telah baik dapat dipertahankan dan dilanjutkan.
3. Beberapa responden berharap pelayanan dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik di masa mendatang.
4. Responden mengapresiasi kerja sama dan komunikasi yang baik serta berharap hubungan tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan.
5. Responden berharap untuk proses pemeriksaan dan penerbitan hasil pemeriksaan sampel dipercepat.
6. Responden berharap adanya perbaikan sarana pendukung terutama pada air keran di ruang penerimaan sampel dan pemasangan AC di ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan.
7. Responden menyarankan adanya penambahan analisis data dan rekomendasi pada laporan hasil pemeriksaan spesimen HPV DNA.
8. Terdapat harapan agar BLKM Donggala menghadirkan terobosan atau inovasi baru untuk meningkatkan kualitas layanan.
9. Responden mengharapkan pembayaran tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Kesimpulan

1. Secara umum, hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala diperoleh nilai **84,39 termasuk kategori B (Baik)**. Dengan demikian, pegawai pada Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan sangat baik.
2. Walaupun demikian kami akan terus belajar dan mengevaluasi semua unsur dalam memberikan pelayanan publik guna dapat mencapai Indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu persyaratan pemberian pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar kualitas layanan yang diberikan dapat dipertahankan.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat, maka perlu upaya untuk meningkatkan parameter-parameter pelayanan yang diberikan kepada masyarakat termasuk penyiapan sarana dan prasarana yang memadai, memperbaiki sistem persyaratan pemberian

pelayanan yang terintegrasi langsung dengan penerima layanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang harus lebih jelas; produk spesifikasi jenis pelayanan juga harus disampaikan secara lebih detail; perilaku pelaksana harus lebih sopan dan ramah; dan juga selalu melakukan upaya promosi jenis layanan yang ada pada Balai Labkesmas Donggala sehingga proses pemberian layanan kepada masyarakat atau pengguna layanan akan semakin baik. Untuk memperbaiki sistem pelayanan direkomendasikan :

1. Masing-masing Pegawai baik ASN maupun Non ASN untuk lebih aktif mengawasi dan melakukan supervisi internal terhadap pelayanan yang telah diberikan.
2. Mensosialisasikan ke dalam dan keluar satuan kerja berbagai jenis layanan yang dapat diberikan kepada Masyarakat untuk tidak memberi dan menerima pemberian dalam bentuk apapun.
3. Masing-masing pegawai baik ASN maupun non ASN agar memastikan bahwa seluruh layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan SOP dan standar layanan yang telah ditentukan.