



# **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

**TRIWULAN III  
Tahun 2025**



**Dinas Kesehatan Provinsi  
Sumatera Selatan**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Ruang Lingkup .....	4
<b>BAB II METODE SURVEI .....</b>	<b>5</b>
A. Variabel Penelitian .....	5
B. Populasi .....	5
C. Sampel .....	6
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
1. Lokasi .....	6
2. Waktu Penelitian .....	6
3. Instrumen Penelitian.....	6
<b>BAB III HASIL SURVEI .....</b>	<b>8</b>
A. Metode Pengolahan Data.....	8
B. Metode Analisa Data .....	8
C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
D. Hasil Identifikasi per unsur.....	11
E. Tindak Lanjut.....	12
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>13</b>

## LAMPIRAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas terlaksananya Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025. Survei Kepuasan Masyarakat adalah publik / pengunjung pada pada bagian pelayanan ruang surat masuk dan penerima tamu (resepsionis) di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan disusun berdasarkan nilai kepuasan masyarakat/publik yang datang berkunjung yang menggambarkan persepsi masyarakat/publik pada pelayanan dilingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, data diolah Triwulan Ketiga Juli - September tahun 2025.

Penghargaan dan ucapan terimah kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Kritik dan saran dapat disampaikan sebagai masukan dalam penyempurnaan laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang akan datang.

Palembang, Oktober 2025

Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Sumatera Selatan



dr. H. Trisnawarman,M.Kes.,SpKKL,Subp.FOMC  
Pembina Utama / IV.c  
NIP.196609092006041008

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap publik, pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan, yaitu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam rangka merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik Pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur Negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur Negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah, baik pelayanan di bidang administrasi, perizinan maupun pelayanan kesehatan perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur kesehatan terutama Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

Dinas Kesehatan Provinsi adalah unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kesehatan. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan merupakan wadah untuk melayani berbagai masalah di bidang kesehatan, baik masalah administrasi maupun pelayanan kesehatan lainnya, yang membawahi seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang ada di Provinsi Sumatera Selatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Menindak lanjuti Surat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 800/0394/VII/2024 hal Monitoring dan Evaluasi Data SKM Tahun 2023 dan Data SOP dan surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor B/971/PP.99/2023 mengenai Permohonan Data SKM dalam rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi dan mempedomi Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara, maka Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan dimana penyusunannya didasarkan pada peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat tahap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan .

Survei ini dilakukan sebagai suatu penilaian masyarakat terhadap pelayanan bidang kesehatan yang ada di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera

Sumatera Selatan sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi harapan masyarakat

## **B. Maksud dan Tujuan**

### 1. Maksud

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan; dan
- e. Sebagai acuan bagi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan;

### 2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan;
- b. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
- c. Mendorong Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- d. Mendorong Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan

- e. Menyediakan acuan praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.

### **C. Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada bagian pelayanan penerima tamu (resepsonis) sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Variabel ini juga adalah semua keadaan, faktor, kondisi, perlakuan atau tidaknya untuk mengetahui suatu penelitian. Objek suatu penelitian bisa juga mengambil variabel jenis kelamin. Variabel penelitian ini sangat berperan dalam suatu penelitian.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2018, terdapat 10 (sepuluh) unsur untuk meneliti kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan; dan Masukan
10. Sarana dan Prasarana Layanan

#### **B. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berasal pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah publik /

pengunjung pada bagian pelayanan ruang surat masuk dan penerima tamu (resepisjonis) di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

### **C. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jenis pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Sampel ini diambil dari publik/pengunjung Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan yang datang ke Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan waktu Juli – September 2025 (Triwulan III), Jumlah sampel dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini sebanyak 38 orang, (sesuai Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan).

### **D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dilingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

#### **2. Waktu Penelitian**

Pengambilan sampel dilaksanakan rentang waktu Juli - September 2025 ( Triwulan III )

### **E. Instrumen Survei**

Sebagai bahan utama adalah diperolehnya data dengan cara pengisian kuesioner oleh responden berdasarkan pengalaman responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Bagian dari kuesioner terdiri dari indentitas responden meliputi : jenis kelamin, pendidikan.

Pekerjaan, usia, dan jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaianya terhadap pelayanan yang telah diberikan.

#### Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi

Sumatera Selatan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708). Hal-hal yang dialami responden menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang akan diukur dengan menggunakan skala LIKERT dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan yaitu : Skor 1 : Tidak Puas, Skor 2 : Kurang Puas, Skor 3 : Puas, Skor 4 : Sangat Puas

## **BAB III**

### **HASIL SURVEI**

#### **A. Metode Pengolahan Data**

Data yang telah dikumpulkan kemudian olah dengan melakukan editing, coding, tabulating, secara kualitatif dengan menggunakan Microsoft Excel.

#### **B. Metode Analisa Data**

##### **a. Analisis Deskriptif**

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan pengelompokan responden dalam tampilan persentase sehingga mudah dipahami.

##### **b. Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam perhitungan survei kepuasaan masyarakat, terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Tertimbang}} = \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\boxed{\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PERMENPAN dan RB nomor 14 Tahun 2017, yaitu indeks yang diperoleh dikelompokan berdasarkan tabel dibawah ini :

### **Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,30	C	Kurang Baik
3	76,31 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## **C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

### **C.1. Deskripsi Responden**

#### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 4.C.1.1 Data Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	16 Orang
2	Perempuan	22 Orang
	Jumlah	38 Orang

2. Pendidikan

**Tabel 4.C.1.2 Data Pendidikan Responden**

NO	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	-
3	SMA	1
4	D III	4
5	S I	28
6	S 2	5
7	S 3	-
Jumlah		38

3. Perkerjaan

**Tabel 4.C.1.3 Data Perkerjaan Responden**

No	Perkerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	20 Orang
2	TNI	-
3	POLRI	-
4	SWASTA	13 Orang
5	WIRAUSAHA	-
6	LAINNYA	5 Orang
	Jumlah	38 Orang

#### 4. Umur

**Tabel 4.C.1.4 Data Umur Responden**

No	Umur (Tahun)	Jumlah Responden	%
1	Dibawah 21 tahun	-	-
2	21 – 30	12 Orang	31,6
3	31 – 40	16 Orang	52,6
4	41 - 50	9 Orang	15,8
5	51 Tahun ke atas	1 Orang	-
	Jumlah	38	100

#### D. Hasil Identifikasi Per Unsur

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 38 responden menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik sebesar 87.89 (delapan puluh tujuh koma delapan puluh sembilan). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan kategori B yaitu persepsi Kinerja Unit Pelayanan Baik.

**Tabel 4.C.2.1 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 10 Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	IKM
U1	Persyaratan	3.26	B
U2	Prosedur	3.21	B
U3	Waktu Pelayanan	3.18	B
U4	Biaya / tarif	4.000	A
U5	Produk layanan	3.21	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.13	B

U7	Perilaku Pelaksana	3.32	B
U8	Maklumat Pelayanan	3.92	A
U9	Penanganan Pengaduan	3.97	A
U10	Sarana dan Prasarana	3.95	A

*Sumber : Data Olahan Tahun 2025*

Dari Tabel 4.C2.1 dapat dilihat unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah Biaya / tarif 4.000 dan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Kompetensi Pelaksana (U6) 3.13

#### E. Tindak Lanjut

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelengaraan pelayanan dilaksanakan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan mendapat penilaian Baik, namun dari hasil tersebut ada berapa unsur yang perlu ditindak lanjuti yaitu :

Tabel Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Tindak Lanjut
1	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.13	Untuk meningkatkan Kompetensi Pelaksana, yaitu pegawai mengikuti uji kompetensi <a href="https://drive.google.com/file/d/1H4GQNvfssuXGAuEHQURDIYIdXuDu0-ko/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1H4GQNvfssuXGAuEHQURDIYIdXuDu0-ko/view?usp=sharing</a>

## **BAB IV** **PENUTUP**

Secara umum, kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dikategorikan B (Baik) oleh para pemohon pelayanan publik. Hal ini tercermin dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh, yaitu sebesar 87,89. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini disampaikan. Besar harapan kami, hasil survei ini dapat menjadi bahan masukan yang berharga dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi semua pihak dan menjadi perhatian bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik dan profesional. Terima kasih atas perhatian dan kerja sama semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini.

Palembang, Oktober 2025

Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Sumatera Selatan



dr. H. Trisnawarman,M.Kes.,SpKKL,Subp.FOMC  
Pembina Utama / IV.c  
NIP.196609092006041008

