



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KEGIATAN PELAYANAN MASYARAKAT  
BALAI LABKESMAS BANJARNEGARA  
TRIWULAN I 2024**

**BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BANJARNEGARA DIREKTORAT  
JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN KESEHATAN TAHUN  
2024**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penyusunan laporan bulanan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pelayanan Balai Labkesmas Banjarnegara selama Triwulan I yaitu bulan Januari sampai dengan Maret 2024. Kegiatan pelayanan di Laboratorium kesehatan masyarakat (Labkesmas) Banjarnegara bertujuan mendukung upaya kesehatan masyarakat untuk mencegah, melindungi, dan mengendalikan penyebaran penyakit sehingga dapat menurunkan angka kesakitan, kematian, kerugian ekonomi, dan masalah sosial. Kegiatan tersebut meliputi pemeriksaan Laboratorium, magang mahasiswa, sewa gedung dan lain-lain.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semoga laporan ini memberikan informasi bagi masyarakat dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Banjarnegara, April 2024

Kepala Balai Labkesmas Banjarnegara



Muh Faozan, SKM, MPH  
NIP 196903301992031002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
I. PENDAHULUAN .....	1
II. TUJUAN .....	1
III. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	1
IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	4
V. KESIMPULAN .....	6

## **I. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat, Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarnegara merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Bidang Labkesmas) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal. Unit Pelaksana Teknis Bidang Labkesmas mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelolaan Labkesmas dan mendukung pelaksanaan tugas dari unit organisasi jabatan pimpinan tinggi madya yang berkesesuaian di lingkungan Kementerian Kesehatan setelah mendapat persetujuan dari Direktur Jenderal.

Susunan organisasi Balai Laboratorium Kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 salah satunya adalah Subbagian Adminitrasi Umum yang memiliki tugas antara lain pengelolaan layanan Hubungan Masyarakat. Pengelolaan hubungan masyarakat bertujuan untuk menjaga reputasi positif dan menjaga hubungan strategis dengan publik, calon pelanggan, mitra kerja, dan pihak- pihak pemangku kepentingan lainnya, agar target lembaga tercapai dengan baik dan optimal dengan melaksanakan kegiatan promosi dan layanan informasi lainnya. Salah satu tugas dalam pengelolaan kehumasan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Balai Labkesmas Banjarnegara.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memuaskan pelanggan, survei kepuasan pelanggan dilakukan kepada para pengguna jasa layanan Balai Labkesmas Banjarnegara. Survei kepuasan masyarakat dilakukan sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hasil survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan layanan Balai Labkesmas Banjarnegara.

## **II. TUJUAN**

Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **III. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan guna memperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Balai Labkesmas Banjarnegara

terhadap pengguna layanan. Yang menjadi responden untuk survei ini adalah semua pengguna layanan yaitu Layanan Pemeriksaan Sampel Leptospirosis, Layanan Pemeriksaan Sampel Lainnya, Layanan Magang, Sewa Gedung.

Survei dilakukan secara periodik dengan menggunakan 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.

#### A. Populasi dan Sampel

Populasi dari survei kepuasan masyarakat ini adalah semua pelanggan yang menggunakan jasa layanan Balai Labkesmas Banjarnegara, sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus penetapan jumlah responden dari Krejcie dan Morgan (Tabel 1)

Tabel 1 Krejcie dan Morgan

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

Jumlah populasi pengguna layanan pada triwulan I 2024 adalah sebanyak 13 pelanggan dan semua dijadikan responden untuk survei kepuasan masyarakat.

## B. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Triwulan I 2024 dilaksanakan pada tanggal 28 Maret-3 April 2024.

## C. Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Labkesmas Banjarnegara menggunakan google form dengan alamat <https://link.kemkes.go.id/survei>. Survei disebarikan kepada pelanggan yang sudah menggunakan jasa layanan di Balai Labkesmas Banjarnegara.

## D. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat dengan pengukuran menggunakan skala Likert 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai perunsur

Indeks kepuasan masyarakat didapatkan dari jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, yaitu 9 unsur. Sembilan unsur survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Unsur survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Survei Kepuasan masyarakat (SKM)	Nilai
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Hasil survei tersebut nantinya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yang terdiri dari sembilan unsur. Indeks Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bentuk *range*.

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kriteria 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

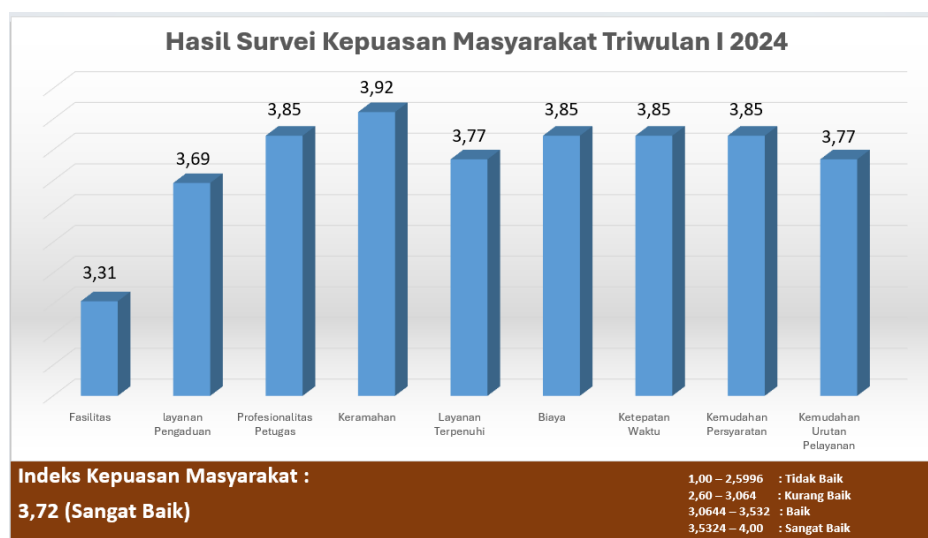
**IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Hasil dari Survey Kepuasan masyarakat triwulan I 2024 dilaksanakan dari Bulan Januari-Maret 2024 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Olah data Survei Kepuasan Masyarakat TW I 2024

Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Perempuan	S1	41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	Perempuan	S1	21	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	Perempuan	S1	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Laki-Laki	S2	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4

5	Perempuan	D3	45	3	4	4	4	4	4	4	3	3
6	Perempuan	S1	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Laki-Laki	S1	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Perempuan	S1	47	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	Perempuan	S2	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Perempuan	S3	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	S2	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Perempuan	S1	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Perempuan	S1	22	3	4	4	4	4	4	3	4	3
	<b>Total Nilai Perunsur</b>			43	48	50	51	49	50	50	50	49
	<b>NRR perunsur</b>			3,31	3,69	3,85	3,92	3,77	3,85	3,85	3,85	3,77
	<b>NRR tertimbang</b>			0,36	0,41	0,42	0,43	0,41	0,42	0,42	0,42	0,41
	<b>IKM</b>			<b>3,72</b>								
	<b>Konversi IKM</b>			<b>93,08</b>								
	<b>Kategori</b>			<b>Sangat Baik</b>								



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa untuk sarana dan prasarana atau fasilitas mendapatkan nilai rata 3.31 yang artinya baik, layanan pengaduan 3.69, profesionalitas petugas 3.85, keramahan 3.82, terpenuhinya layanan 3.77, biaya layanan 3.85, ketepatan waktu 3.85, kemudahan persyaratan 3.85 dan kemudahan urutan persyaratan 3.77.

Indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Labkesmas Banjarnegara sangat baik di angka 3.72 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dikonversi sebesar 93,08. Hasil survei kepuasan masyarakat pada triwulan I dapat dilihat pada website Balai Labkesmas



Banjarnegara

<https://litbangkesbanjarnegara.litbang.kemkes.go.id/grafik-kepuasan-pelanggan/>

## **V. KESIMPULAN**

Survei kepuasan masyarakat pada bulan Januari sampai dengan Maret 2024 dengan hasil Indeks kepuasan masyarakat adalah 3.72 dan IKM konversi 93.08 yaitu termasuk dalam kategori sangat baik, untuk selanjutnya hasil survei tersebut akan ditindak lanjuti guna meningkatkan pelayanan Balai Labkesmas Banjarnegara.