



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DINAS KESEHATAN

Disusun Oleh :

Pemerintah Kabupaten Barru

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA....	14
BAB IV KESIMPULAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 2 Responden Berdasarkan Kategori Usia	8
Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	9
Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	9
Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Gabungan.....	10
Tabel 6 Nilai Per Unsur Pelayanan.....	11
Tabel 7 IKM Per Jenis Layanan.....	11
Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 9 Nilai Per Unsur Pelayanan 2024.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud nyata tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Dalam bidang kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Barru sebagai perangkat daerah yang mengampu urusan pemerintahan bidang kesehatan memiliki peran strategis dalam memastikan terselenggaranya layanan kesehatan yang bermutu, merata, dan berkeadilan melalui fungsi perencanaan, penganggaran, pembinaan, dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menegaskan bahwa penyelenggara layanan wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat. Untuk melaksanakan amanat tersebut, ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan kerangka bagi penyelenggara pelayanan, termasuk perangkat daerah, untuk memperoleh umpan balik masyarakat secara sistematis dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dalam perspektif teori *impactful governance*, efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi administratif,

melainkan dari dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Konsep ini menekankan tata kelola yang mampu menghasilkan perubahan positif yang terukur dalam kehidupan masyarakat. Sejalan dengan paradigma *New Public Service*, pelayanan publik dipahami sebagai upaya menciptakan nilai tambah bagi masyarakat, bukan sekadar memenuhi standar prosedural. Dalam konteks kesehatan daerah, *impactful governance* terwujud ketika Dinas Kesehatan tidak hanya menjalankan fungsi koordinasi dan penguatan sistem pelayanan, tetapi juga memastikan program dan intervensi kesehatan berdampak pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat, penguatan pencegahan penyakit, penurunan angka kesakitan, dan terbentuknya masyarakat yang lebih sehat serta produktif.

Pelayanan kesehatan pada era kontemporer menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Akselerasi teknologi informasi mengubah ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan kemudahan akses layanan, termasuk kebutuhan layanan yang terintegrasi lintas fasilitas. Perubahan demografi—termasuk meningkatnya populasi lanjut usia—menuntut model pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kelompok rentan. Pada saat yang sama, meningkatnya kesadaran masyarakat atas hak sebagai pengguna layanan mendorong tuntutan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam peningkatan mutu pelayanan.

Transformasi digital yang dipercepat pandemi COVID-19 menghadirkan tantangan sekaligus peluang bagi tata kelola kesehatan di daerah. Dalam hal ini, Dinas Kesehatan Kabupaten Barru dituntut untuk mendorong integrasi layanan berbasis teknologi pada jejaring fasilitas kesehatan, seperti penguatan sistem informasi kesehatan, pemutakhiran data tenaga kesehatan, pengembangan mekanisme pendaftaran/rujukan yang lebih efisien, serta dukungan terhadap penerapan rekam medis elektronik secara bertahap. Tantangan tersebut diperumit oleh kesenjangan digital

antarkelompok masyarakat dan antarwilayah, sehingga akses dan literasi digital belum merata. Selain itu, perlindungan data pribadi di sektor kesehatan menjadi perhatian penting yang memerlukan kebijakan, standar, dan pengendalian sistem yang kuat dan terpercaya.

Menghadapi dinamika tersebut, Dinas Kesehatan perlu memiliki kapasitas adaptasi yang tinggi. Pertama, *adaptive capacity* pada aspek sumber daya manusia melalui penguatan kompetensi aparatur dan tenaga pendukung, tidak hanya pada aspek teknis program kesehatan, tetapi juga teknologi informasi, komunikasi layanan, dan manajemen perubahan. Kedua, *organizational agility*, yakni kemampuan merespons perubahan secara cepat melalui inovasi tata kelola, penyederhanaan proses, dan penerapan teknologi yang tepat guna serta interoperabel. Ketiga, *stakeholder engagement*, yaitu kemampuan membangun kolaborasi dengan pemerintah daerah, fasilitas pelayanan kesehatan, institusi pendidikan, organisasi masyarakat, dan sektor swasta untuk memperkuat ekosistem pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Konsep *learning organization* menjadi krusial dalam konteks peningkatan mutu berkelanjutan. Dinas Kesehatan perlu mengembangkan budaya pembelajaran yang sistematis, di mana setiap pengalaman penyelenggaraan program, pelaksanaan pembinaan fasilitas kesehatan, serta dinamika pelayanan menjadi sumber pembelajaran untuk perbaikan. Dalam kerangka ini, SKM bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif, melainkan instrumen strategis untuk menangkap aspirasi, keluhan, dan harapan masyarakat sebagai dasar penyempurnaan kebijakan dan layanan. Umpan balik yang terstruktur memungkinkan organisasi melakukan refleksi kritis, mengidentifikasi kesenjangan antara standar dan realitas lapangan, serta merancang intervensi yang lebih tepat sasaran.

Sebagai perangkat daerah, Dinas Kesehatan Kabupaten Barru memikul tanggung jawab strategis dalam memperkuat penyelenggaraan pelayanan kesehatan di wilayahnya melalui pembinaan dan pengawasan jejaring fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas program kesehatan masyarakat, serta penguatan tata kelola layanan. Karakteristik geografis dan demografis yang beragam menghadirkan tantangan spesifik dalam memastikan akses layanan yang merata hingga wilayah terpencil. Karena itu, pemahaman mendalam mengenai kebutuhan dan ekspektasi masyarakat menjadi prasyarat penting agar kebijakan dan program kesehatan yang disusun tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang memuaskan serta berdampak.

Dinas Kesehatan menyelenggarakan SKM secara berkala sebagai bagian dari penguatan manajemen mutu dan akuntabilitas publik. Hasil survei tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja, tetapi juga sebagai instrumen dialog antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Melalui SKM, suara masyarakat diterjemahkan menjadi data empiris yang dapat dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan dan kelemahan yang harus diperbaiki. Temuan survei menjadi acuan dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan yang konkret, terukur, dan berjangka waktu, guna mewujudkan pelayanan yang semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat Kabupaten Barru.

Dalam laporan ini juga disajikan realisasi tindak lanjut atas hasil survei periode sebelumnya sebagai wujud komitmen perbaikan berkelanjutan dan akuntabilitas publik. Transparansi dalam melaporkan capaian serta kendala yang dihadapi merupakan bagian dari praktik tata kelola yang baik (*good governance*) dan menjadi dasar penguatan kepercayaan publik. Melalui dokumentasi sistematis terhadap proses perbaikan, Dinas Kesehatan Kabupaten

Baru berupaya membangun tradisi evaluasi diri yang jujur dan konstruktif, sehingga SKM menjadi bagian integral dari siklus peningkatan mutu yang mendorong organisasi untuk terus berinovasi, beradaptasi, dan memberikan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas bagi masyarakat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kesehatan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9

unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan yang dimulai pada bulan Oktober dimana penyebaran kuesioner dilakukan secara offline dan online mulai tanggal 1 – 31 November 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 3920 yang dihitung dari rata-rata pengunjung layanan pada 3 bulan terakhir bulan Juni - September dan sampel yang digunakan sebanyak 298 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 179 orang responden yang tersebar di berbagai jenis layanan Dinas Kesehatan. Distribusi responden berdasarkan jenis layanan menunjukkan bahwa Pelayanan Calon Pengantin memiliki jumlah responden 17 orang (9.5%), diikuti oleh Pelayanan Pembuatan Akun SISDMK Fasyankes dengan 14 orang (7.8%), Pelayanan Penerimaan Pasien Rumah Tunggu dengan 29 orang (16.2%), dan Pelayanan Pengurusan Kartu KIS Baru dengan 119 orang (66,48%) Hal ini mencerminkan bahwa keempat layanan tersebut merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Dinas Kesehatan.

Adapun rincian identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	36	20.11%
Perempuan	143	79.89%
TOTAL	179	100.00%

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

Tabel 2 Responden Berdasarkan Kategori Usia

Kategori Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 Tahun	49	27.37%
26 – 35 Tahun	45	25.13%
36 – 45 Tahun	46	25.69%
46 – 55 Tahun	24	13.40%
> 55 Tahun	5	2.79%

Kategori Usia	Jumlah	Persentase (%)
≤17 Tahun namun sudah menikah	10	5.58%
TOTAL	179	100.00%

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak sekolah	1	0.5%
SD/Sederajat	10	5.59%
SMP/ Sederajat	18	10.05%
SMA/ Sederajat	62	34.64%
Diploma I, II dan III	15	8.37%
Sarjana (S1)	69	38.55%
Magister (S2)	4	2.23%
TOTAL	179	100.00%

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	94	52,51%
Pelajar/Mahasiswa	0	0%
Petani	7	3.91%
PNS	32	17.89%
Swasta	39	21.79%
TNI/POLRI	0	0%
Wirausaha	7	3.91%
Lainnya	0	0%
TOTAL	179	100.00%

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan indikator penting untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran IKM dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil survei IKM ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta sebagai bentuk akuntabilitas kinerja unit pelayanan kepada masyarakat. Data IKM yang disajikan dalam tabel berikut merupakan hasil pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden sebagai pengguna layanan, dengan nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari seluruh unsur pelayanan yang kemudian dikonversi ke dalam skala 100.

Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Gabungan

Indikator	Nilai
Total Responden	179 orang
Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)	3.453
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	86.34
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Pelayanan	Baik

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

Tabel 6 Nilai Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3.436	11.11%	0.381
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3.430	11.11%	0.381
3	Waktu Penyelesaian	3.369	11.11%	0.374
4	Biaya/Tarif	3.888	11.11%	0.432
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.369	11.11%	0.374
6	Kompetensi Pelaksana	3.374	11.11%	0.375
7	Perilaku Pelaksana	3.447	11.11%	0.383
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.475	11.11%	0.386
9	Sarana dan Prasarana	3.324	11.11%	0.369
TOTAL			100%	3.453

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

Tabel 7 IKM Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	IKM	Mutu	Kinerja
1	Pelayanan Calon Pengantin di Bawah Umur	17	90.76	A	Sangat Baik
2	Pelayanan Pembuatan Akun SISDMK Fasyankes	14	82.26	B	Baik
3	Pelayanan Penerimaan Pasien Rumah Tunggu	48	89.37	B	Baik
4	Pelayanan Pengurusan Kartu KIS Baru/ Pengaktifan dan Bayi Baru Lahir	119	85.44	B	Baik

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2025

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.369.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana Dinas Kesehatan masih belum baik. Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan kepuasan masyarakat pada dimensi sarana-prasarana melalui perbaikan akses, kenyamanan, kebersihan, keselamatan, dan keandalan fasilitas. Selain itu fokus juga ditambahkan pada, penurunan keluhan terkait fasilitas dan meningkatkan pengalaman layanan pasien. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kebersihan ruang layanan SISDMK	Jadwal kebersihan sebelum-sesudah jam layanan (meja/loket, kursi, lantai), tempat sampah tertutup, dan checklist harian	0-2 minggu	Kasubbag Umum/RT; Koordinator Kebersihan
2	Kenyamanan ruang tunggu	Tambah/rapikan kursi, sirkulasi udara (kipas/AC), pencahayaan cukup, serta area tunggu rapi (tidak menumpuk berkas)	0-1 bulan	Kasubbag Umum/RT; Pengelola Aset
3	Kenyamanan alur layanan	Penataan antrian sederhana + petunjuk alur “Pembuatan Akun SISDMK Fasyankes”, agar tidak berdesakan dan lebih tertib	0-1 bulan	Kepala Unit Layanan; Front Office

2.4 Tren Nilai SKM

Berdasarkan data historis, tren nilai SKM Dinas Kesehatan menunjukkan peningkatan yang konsisten. Nilai IKM tahun 2024 mencapai 80.73 (Mutu B/Baik) atau naik sebesar 5,61 poin pada tahun 2025 yaitu pada nilai 86.34. Hal ini menunjukkan komitmen yang kuat dari Dinas Kesehatan dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan berkelanjutan. Pencapaian ini merupakan hasil dari implementasi rencana tindak lanjut periode sebelumnya dan partisipasi aktif seluruh stakeholder dalam peningkatan mutu pelayanan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kesehatan periode sebelumnya (tahun 2024) telah menghasilkan beberapa rekomendasi perbaikan yang telah ditindaklanjuti. Berkaca pada temuan periode sebelumnya, Dinas Kesehatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur-unsur yang memerlukan perhatian khusus.

Pada tahun 2024, Dinas Kesehatan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80.73 yang termasuk dalam kategori Mutu B dengan kinerja pelayanan "Baik". Nilai ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kesehatan sudah berada pada level yang baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan menuju kategori Sangat Baik.

Adapun rincian nilai SKM berdasarkan unsur pelayanan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 Nilai Per Unsur Pelayanan 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3.152	11.11%	0.350
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3.184	11.11%	0.354
3	Waktu Penyelesaian	3.123	11.11%	0.347
4	Biaya/Tarif	3.984	11.11%	0.443
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.139	11.11%	0.349
6	Kompetensi Pelaksana	3.155	11.11%	0.351
7	Perilaku Pelaksana	3.256	11.11%	0.362

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Tertimbang
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.397	11.11%	0.377
9	Sarana dan Prasarana	2.968	11.11%	0.329
TOTAL			100%	3.262

Sumber : Olahan Data Dinas Kesehatan 2024

Pada tahun 2024, Dinas Kesehatan menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui monitoring dan evaluasi (monev) sarana dan prasarana pada titik-titik layanan kesehatan. Monev dilakukan dengan pengecekan berkala kondisi fasilitas, inventarisasi aset, serta pencatatan keluhan/temuan kerusakan yang berdampak pada kenyamanan dan kelancaran layanan (misalnya kebersihan ruang layanan, kelayakan ruang tunggu, toilet, pencahayaan, ventilasi, dan sarana pendukung layanan). Hasil monev kemudian digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat urgensi, dampak terhadap keselamatan dan akses layanan, serta kesiapan unit dalam melakukan pemeliharaan. Pada tahap ini, Dinas Kesehatan juga memperkuat pengendalian pemeliharaan melalui penunjukan penanggung jawab, penyusunan daftar tindak perbaikan, dan pelaporan progres perbaikan secara periodik.

Selain itu, Dinas Kesehatan melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana secara bertahap sesuai kemampuan keuangan daerah dengan berorientasi pada kebutuhan paling mendesak dan berdampak langsung terhadap pengalaman masyarakat. Pengadaan dilakukan berdasarkan hasil pemetaan kebutuhan dari monev, sehingga item yang dipenuhi lebih tepat sasaran, seperti penambahan/perbaikan fasilitas ruang tunggu, pembenahan sarana sanitasi dan kebersihan, penguatan sarpras dasar yang menunjang operasional layanan, serta perbaikan fasilitas yang

rusak agar memenuhi standar pelayanan. Setelah pengadaan, dilakukan penempatan pada unit prioritas, uji fungsi, dan penguatan pemeliharaan rutin agar sarpras yang dibenahi tetap terjaga. Secara keseluruhan, tindak lanjut tahun 2024 ini menunjukkan komitmen perbaikan berkelanjutan melalui kombinasi pengendalian kondisi sarpras dan pemenuhan kebutuhan fasilitas secara bertahap dan terukur.

Hasil dari implementasi rencana tindak lanjut tersebut menunjukkan dampak positif yang terlihat dari peningkatan Nilai IKM tahun 2024 mencapai 80.73 (Mutu B/Baik) atau naik sebesar 5,61 poin pada tahun 2025 yaitu pada nilai 86.34.

Peningkatan yang paling signifikan terlihat pada unsur-unsur berikut:

- **Persyaratan:** meningkat dari 3.152 menjadi 3.436
- **Sistem, Mekanisme & Prosedur:** meningkat dari 3.184 menjadi 3.430
- **Waktu Penyelesaian:** naik dari 3.123 menjadi 3.369,
- **Produk Spesifikasi Jenis Layanan:** meningkat dari 3.139 menjadi 3.369.
- Kompetensi Pelaksana naik dari 3.155 menjadi 3.374.

Meskipun terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan, secara keseluruhan tren IKM menunjukkan arah yang positif. Hal ini membuktikan bahwa pendekatan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan telah memberikan hasil yang nyata dan terukur.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 179 orang mengisi SKM pada Dinas Kesehatan di tahun 2025. Layanan Pengurusan Kartu KIS Baru menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 93 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.34 (Mutu B), meningkat dari periode sebelumnya yang mencapai 80.73 (Mutu B).
3. Unsur sarana prasarana yang menjadi prioritas perbaikan yaitu perbaikan akses, kenyamanan, kebersihan, keselamatan, dan keandalan fasilitas. Selain itu fokus juga ditambahkan pada, penurunan keluhan terkait fasilitas dan meningkatkan pengalaman layanan pasien
4. Dari 4 jenis layanan utama yang disurvei, 2 layanan (50%) telah mencapai kategori Mutu A (Sangat Baik), sementara 2 layanan (50%) berada pada kategori Mutu B (Baik).
5. Dinas Kesehatan telah menindaklanjuti rencana perbaikan periode sebelumnya dengan implementasi berbagai program peningkatan mutu pelayanan yang berdampak positif pada pencapaian IKM saat ini.
6. Peningkatan IKM sebesar 5.61 poin dari tahun sebelumnya menunjukkan efektivitas implementasi dalam menciptakan nilai tambah bagi masyarakat dan kemampuan adaptasi Dinas Kesehatan dalam merespons dinamika kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, Dinas Kesehatan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui implementasi rencana tindak lanjut yang telah disusun, dengan fokus pada perbaikan akses, kenyamanan, kebersihan, keselamatan, dan keandalan fasilitas. Selain itu fokus juga ditambahkan pada, penurunan keluhan terkait fasilitas dan meningkatkan pengalaman layanan pasien. Monitoring dan evaluasi akan dilakukan secara berkala untuk memastikan keberlanjutan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Dengan menerapkan prinsip *learning organization* dan *stakeholder engagement*, Dinas Kesehatan optimis dapat terus beradaptasi dengan tantangan pelayanan kesehatan kontemporer dan memberikan dampak positif yang semakin besar bagi kesejahteraan masyarakat Kabupaten Barru.

Dinas Kesehatan, Desember 2025
Kepala Dinas Kesehatan

dr. Amis
NIP. 19660312 200012 1 009

Lampiran 1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KESEHATAN KABUPATEN BARRU

Tanggal Survei: // _____

A. PENGANTAR SURVEY

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Layanan Dinas kesehatan

Dengan hormat,

Dinas kesehatan kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, kami memerlukan masukan dan penilaian dari Bapak/Ibu/Saudara (i) sebagai pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pendapat dan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara (i) berikan akan menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga bagi kami. Hasil survei ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki dan kelebihan yang harus dipertahankan. Dengan demikian, kami dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan inovasi-inovasi baru yang lebih bermanfaat bagi masyarakat.

Survei ini dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei akan dipublikasikan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara dan partisipasi dalam survei ini bersifat sukarela. Pengisian kuesioner ini hanya memerlukan waktu sekitar 5-10 menit. Mohon berikan penilaian yang jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara saat menerima pelayanan di Dinas kesehatan kami.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi survei ini, kami ucapkan terima kasih. Suara Anda adalah kunci perbaikan pelayanan kami.

B. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

2. Usia:

☐ < 17 Tahun namun sudah menikah

- ☐ 17 – 25 Tahun
- ☐ 26 – 35 Tahun
- ☐ 36 – 45 Tahun
- ☐ 46 – 55 Tahun
- ☐ > 56 Tahun

3. Pendidikan Terakhir:

- ☐ Tidak Sekolah ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA
- ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

4. Pekerjaan:

- ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Petani
- ☐ Nelayan ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Lainnya: _____

5. Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Pelayanan Pembuatan Akun SISDMK Fasyankes
- ☐ Pelayanan Pengurusan Kartu KIS Baru/Pengaktifan dan Bayi Baru Lahir
- ☐ Pelayanan Penerimaan Pasien Rumah Tunggu Kab. Barru
- ☐ Pelayanan Calon Pengantin di bawah umur

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DINAS KESEHATAN

Petunjuk Pengisian: Beri Silang pada salah satu jawaban sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara (i) rasakan atau alami

1. PERSYARATAN PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (KTP, KK, Kartu BPJS, Kartu Periksa, dll) dengan jenis pelayanan yang Saudara terima?

- a. Tidak sesuai (persyaratan berbelit-belit dan tidak jelas)
- b. Kurang sesuai (persyaratan cukup banyak)
- c. Sesuai (persyaratan jelas dan mudah dipenuhi)
- d. Sangat sesuai (persyaratan sangat mudah dan sederhana)

Saran/Masukan : _____

2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas kesehatan ini?

- a. Tidak mudah (prosedur berbelit-belit, alur tidak jelas)
- b. Kurang mudah (prosedur cukup rumit)
- c. Mudah (prosedur sederhana dan cukup jelas)
- d. Sangat mudah (prosedur sangat sederhana, jelas dan efektif)

Saran/Masukan : _____

3. WAKTU PENYELESAIAN

Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan?

- a. Tidak cepat (waktu tunggu sangat lama, lebih dari 2 jam)
- b. Kurang cepat (waktu tunggu cukup lama, 1-2 jam)
- c. Cepat (waktu tunggu wajar, 30 menit - 1 jam)
- d. Sangat cepat (waktu tunggu sangat singkat, kurang dari 30 menit)

Saran/Masukan : _____

4. BIAYA/TARIF

Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan di Dinas kesehatan ini?

- a. Sangat mahal (tidak terjangkau)
- b. Cukup mahal (agak memberatkan)
- c. Murah (terjangkau dan sesuai)
- d. Gratis/Sangat murah (ditanggung BPJS/pemerintah sepenuhnya)

Saran/Masukan : _____

5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan yang Saudara terima dengan standar yang dijanjikan?

- a. Tidak sesuai (pelayanan tidak sesuai harapan)
- b. Kurang sesuai (pelayanan kurang memuaskan)
- c. Sesuai (pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan)
- d. Sangat sesuai (pelayanan melebihi harapan)

Saran/Masukan : _____

6. KOMPETENSI PELAKSANA

Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan, apoteker,dll) dalam memberikan pelayanan?

- a. Tidak kompeten (petugas tidak memiliki pengetahuan/keterampilan yang memadai)
- b. Kurang kompeten (petugas kurang menguasai tugas)
- c. Kompeten (petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik)
- d. Sangat kompeten (petugas sangat ahli dan profesional)

Saran/Masukan : _____

7. PERILAKU PELAKSANA

Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan, keramahan, dan kepedulian?

- a. Tidak sopan dan tidak ramah (petugas bersikap kasar dan acuh)
- b. Kurang sopan dan kurang ramah (petugas kurang komunikatif)
- c. Sopan dan ramah (petugas bersikap baik dan membantu)

- d. Sangat sopan dan sangat ramah (petugas sangat komunikatif, peduli dan membantu)

Saran/Masukan : _____

8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
Bagaimana pendapat anda tentang sistem penanganan pengaduan dan saran di Dinas kesehatan ini (kotak saran, nomor pengaduan, dll)?

- a. Tidak ada (tidak tersedia sistem pengaduan)
- b. Ada tetapi tidak berfungsi (tersedia tapi tidak direspon)
- c. Berfungsi kurang maksimal (tersedia dan kadang direspon)
- d. Dikelola dengan baik (tersedia, mudah diakses dan responsif)

Saran/Masukan : _____

9. SARANA DAN PRASARANA

Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana Dinas kesehatan (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, peralatan medis, kebersihan)?

- a. Buruk (tidak layak dan tidak nyaman)
- b. Cukup (kurang memadai dan kurang nyaman)
- c. Baik (memadai dan cukup nyaman)
- d. Sangat baik (sangat lengkap, bersih dan nyaman)

Jika jawaban anda a atau b silahkan disebutkan sarana dan prasarana yang dianggap perlu ditingkatkan

Saran/Masukan : _____

***** TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA *****

Lampiran 2. Dokumentasi



