

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN NIAS BARAT
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat Tahun 2025 berhasil disusun dengan baik. Survei ini merupakan agenda tahunan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat sepanjang tahun 2025.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Komitmen ini diwujudkan melalui evaluasi berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disajikan dalam laporan ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat. Hasil survei menjadi acuan penting dalam menyusun rencana perbaikan kinerja pelayanan secara berkelanjutan, sekaligus sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Hasil ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai capaian kinerja serta permasalahan yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini mungkin masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan laporan ini sebagai wujud akuntabilitas publik. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan serta dapat mendukung perbaikan pelayanan publik di masa mendatang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang luas dan berfungsi menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan maupun layanan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, serta badan hukum lainnya yang didirikan untuk tujuan pelayanan publik, memiliki kewajiban untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang layak.

Sistem tersebut harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, prinsip tata kelola korporasi yang baik, serta mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan

kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan. Pada laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ditambahkan 2 (dua) unsur penilaian yaitu Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Pelayanan sehingga menjadi 11 (sebelas) unsur pelayanan.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat pada Periode Januari 2025 - Juni 2025 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan, sebagai berikut :

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
 2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
 4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
-

5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo - 2023 Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut :

1. Transparan
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus bersifat transparan dan harus dipublikasikan sehingga mudah diakses oleh seluruh lapisan 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 harus 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.

1.4 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat;
 - b. Mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
 - c. Mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat;
 - d. Menjadi bahan perbaikan kinerja dan mendorong Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat selaku penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
-

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.6 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Nias Barat. Responden mengisi survei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Penetapan Jumlah Responden

Dalam penetapan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari 18 jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Nias Barat. Berdasarkan data realisasi pelayanan perizinan pada unit kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat diperoleh jumlah populasi penerima/pengguna layanan sebanyak 2125 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Realisasi Pelayanan Dinas Kesehatan Nias Barat 2025

Profesi	Jenis Perizinan	Realisasi	Profesi	Jenis Perizinan	Realisasi
Dokter	SIP	67	Sanitarian	SIKTS	83
Dokter Spesialis	SIP Spesialis	33	Tenaga Gizi	SIPTGz / SIKTGz	27
Dokter Gigi	SIP drg	15	Rekam Medis	SIK Perekam Medis	1
Dokter Gigi Spesialis	SIP drg Spesialis	5	Fisioterapi	SIKF	3
Perawat	SIKP / SIPP	663	Analisis	SIP-ATLM	25
Perawat Gigi	SIKPG / SIPPg	48	Elektro Medis	SIPE	4
Bidan	SIPB / SIKB	984	Refraksionis Optik	SIP RO	4
Apoteker	SIPA	30	Penata Anestesi	SIPPA	2
Asisten Apoteker	SIKTTK	113	Radiografer	SIKR	18
Total		1958			167

Responden dipilih secara acak menggunakan metode simple random sampling. adapun jumlah responden ditentukan menggunakan rumus slovin dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Responden

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan Pemilihan Responden (*Margin Error*, $5\% = 0,05$)

Sehingga;

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2025}{1 + 2025(0,05)^2}$$

$$n = \frac{2025}{1 + 2025(0,0025)}$$

$$n = \frac{2025}{1 + 5,0625}$$

$$n = \frac{2025}{6,0625}$$

$$n = 334,020 \approx 334$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat adalah sebanyak 334 orang.

2.2 Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat 2025 dilaksanakan pada periode Januari – Juni 2025. Pelaksanaan Survei SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei dilaksanakan secara online menggunakan media *Google Form* yang dapat diakses pada <https://forms.gle/rKkF1rCqVs3istd7A>.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan. Pada laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2025 ditambahkan 2 (dua) unsur penilaian yaitu Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Pelayanan sehingga menjadi 11 (sebelas) unsur pelayanan. Uraian terkait unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
 7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
 10. Transparansi Pelayanan : Transparansi pelayanan adalah keterbukaan dalam penyampaian informasi terkait prosedur, biaya, waktu, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan akuntabilitas, kepercayaan, serta akses yang adil bagi semua pihak. Transparansi memungkinkan masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka, sekaligus mendorong peningkatan kualitas layanan.
 11. Integritas Petugas Pelayanan : Integritas petugas pelayanan adalah sikap jujur, konsisten, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, menjaga etika
-

profesional, serta mengutamakan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang adil dan berkualitas.

2.4 Metode Analisis Data

Analisis data yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensia. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memudahkan penafsiran mutu maka NRR tertimbang dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dikonversi dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{Total Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} \times 25$$

Untuk mempermudah interpretasi, nilai IKM dihubungkan dengan pengelompokan kinerja unit pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017, seperti pada tabel berikut :

Tabel 2. Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Interval NRR IKM	Interval Konversi IKM	Kategori	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup Baik
3	3,06 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan mencerminkan kualitas pelayanan, mulai dari kategori sangat baik hingga tidak baik. Kategori "Tidak Baik" diberi nilai persepsi 1,00–2,599, "Cukup Baik" 2,60–3,064, "Baik" 3,064–3,532, dan "Sangat Baik" 3,53–4,00.

BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) khususnya penerima/pengguna layanan perizinan di Dinas Kesehatan Nias Barat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	298	89,22%
	Laki-Laki	36	10,78%
Pendidikan	SMA	0	0,00%
	D3	192	57,49%
	D4	25	7,49%
	S1	109	32,63%
	S2	8	2,4%
Pekerjaan	Dokter	28	8,38%
	Bidan	173	51,80%
	Perawat	83	24,85%
	Lainnya (Dokter Gigi, Analis, Tenaga Gizi, Apoteker, Asisten Apoteker, Sanitarian	50	14,97%

Berdasarkan **jenis kelamin**, mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 298 orang (89,22%), sedangkan laki-laki hanya 36 orang (10,78%). Dilihat dari **tingkat pendidikan**, sebagian besar responden memiliki pendidikan Diploma 3 (D3), yaitu sebanyak 192 orang (57,49%). Responden dengan pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 109 orang (32,63%), Diploma 4 (D4) sebanyak 25 orang (7,49%), dan Pascasarjana (S2) sebanyak 8 orang (2,4%). Tidak ada responden yang berpendidikan SMA. Dari segi **pekerjaan**, mayoritas responden bekerja sebagai bidan, yaitu 173 orang (51,80%), diikuti oleh perawat sebanyak 83 orang (24,85%), dan dokter sebanyak 28 orang (8,38%). Responden lainnya, yang meliputi dokter gigi, tenaga gizi, apoteker, asisten apoteker, analis, dan sanitarian, berjumlah 50 orang (14,97%). Komposisi ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merupakan tenaga kesehatan perempuan dengan pendidikan Diploma 3, bekerja sebagai bidan.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil analisis data maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat bagi pengguna/penerima layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan	NRR IKM (Per Unsur)	NRR IKM Tertimbang	Mutu Pelayanan
Persyaratan (U1)	3, 108	0,283	Baik
Prosedur (U2)	3,105	0,282	Baik
Waktu Pelayanan (U3)	3,051	0,277	Cukup Baik
Biaya/Tarif (U4)	3,00	0,273	Cukup Baik
Kesesuaian Spesifikasi Pelayanan (U5)	3,060	0,278	Cukup Baik
Penanganan Pengaduan (U6)	3,072	0,279	Baik
Kompetensi Pelaksana (U7)	3,108	0,283	Baik
Perilaku Pelaksana (U8)	3,135	0,285	Baik
Kualitas Sarana Prasarana (U9)	3,039	0,276	Cukup Baik
Transparansi Pelayanan (U10)	3,063	0,278	Cukup Baik
Integritas Pelaksana (U11)	3,123	0,284	Baik
TOTAL	33,862	3,078	

Berdasarkan tabel, nilai rata-rata unsur pelayanan (NRR IKM) dari Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat adalah 3,078, yang termasuk dalam kategori Cukup Baik. Persyaratan (U1): Mendapat nilai 3,108, menunjukkan mutu pelayanan Baik. Prosedur (U2): Mendapat nilai 3,105, termasuk kategori Baik. Waktu Pelayanan (U3): Mendapat nilai 3,051, masuk kategori Cukup Baik, menunjukkan perlu peningkatan. Biaya/Tarif (U4): Mendapat nilai 3,00, juga dalam kategori Cukup Baik. Kesesuaian Spesifikasi Pelayanan (U5): Nilai 3,060 menunjukkan kategori Cukup Baik. Penanganan Pengaduan (U6): Dengan nilai 3,072, kategori Baik. Kompetensi Pelaksana (U7): Mendapat nilai 3,108, menunjukkan mutu pelayanan Baik. Perilaku Pelaksana (U8): Dengan nilai 3,135, masuk kategori Baik. Kualitas Sarana Prasarana (U9): Nilai 3,039 menunjukkan kategori Cukup Baik. Transparansi Pelayanan (U10): Mendapat nilai 3,063, termasuk kategori Cukup Baik. Integritas Pelaksana (U11): Nilai 3,123 menunjukkan kategori Baik.

Berdasarkan data pada Tabel 4 maka nilai total NNR tertimbang dari Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dapat dikonversi dengan perhitungan sebagai berikut :

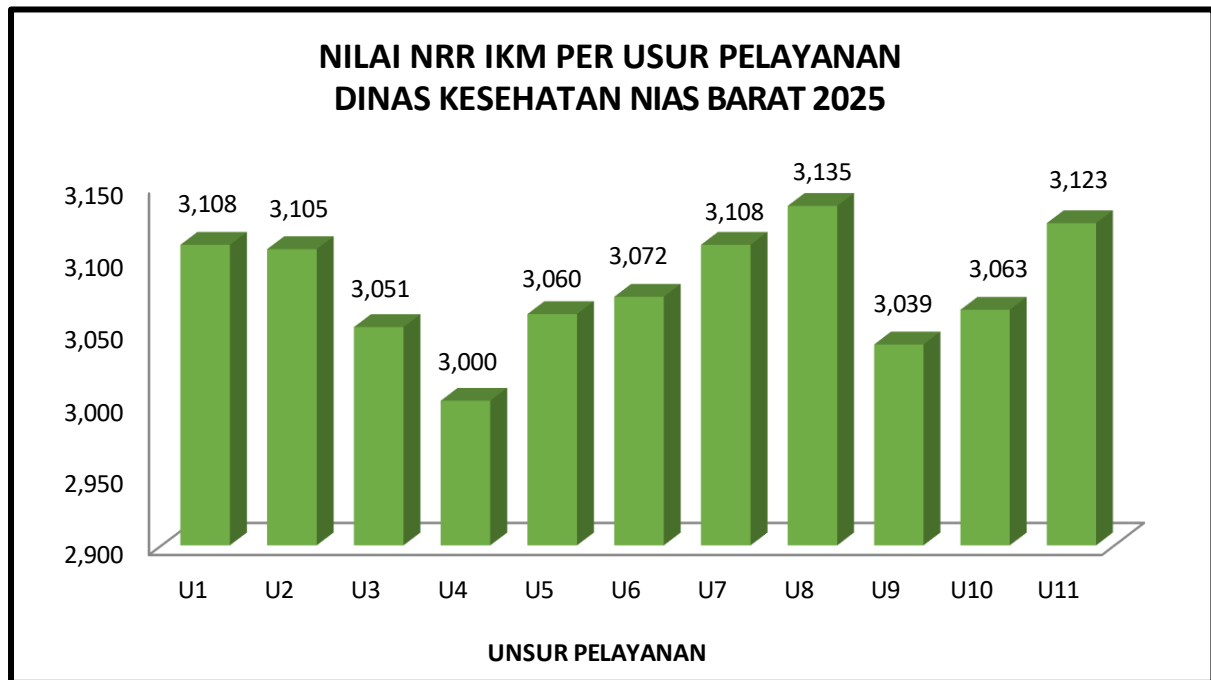
$$\text{Konversi IKM} = \text{Total Bobot Nilai Rata} - \text{Rata Tertimbang} \times 25$$

$$\text{Konversi IKM} = 3,078 \times 25$$

$$\text{Konversi IKM} = 76,96$$

Mengacu pada Tabel 2 maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Kesehatan Nias Barat Tahun 2025 cukup baik karena memiliki nilai IKM sebesar 76,96. Tren Nilai Rata-Rata IKM per unsur dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1 . Nilai NRR Per Unsur Pelayanan



Dari keseluruhan unsur pelayanan, terdapat lima unsur dalam kategori Baik dan enam unsur dalam kategori Cukup Baik. Dengan total nilai 33,862 dan rata-rata NRR IKM 3,078, mutu pelayanan secara keseluruhan dinilai Cukup Baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah memadai, namun perlu perbaikan pada unsur-unsur dengan nilai yang lebih rendah seperti waktu pelayanan, biaya/tarif, kualitas sarana prasarana, dan transparansi pelayanan untuk mencapai kategori Baik secara menyeluruh.

3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan SKM

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM), Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat secara keseluruhan telah memberikan pelayanan yang cukup baik. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada unsur waktu pelayanan, biaya/tarif, kualitas sarana prasarana. Adapun tujuan dari rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu pelayanan di semua aspek, terutama pada aspek yang dinilai kurang memuaskan.

2. Mencapai nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) minimal 3,078
3. Mempertahankan dan meningkatkan aspek yang telah dinilai baik.

Berdasarkan hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat, fokus utama peningkatan mutu pelayanan akan diarahkan pada aspek-aspek yang masih tergolong "Cukup Baik". Langkah-langkah strategis yang akan diambil meliputi optimalisasi prosedur pelayanan, pelatihan bagi petugas, serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Evaluasi berkala akan dilaksanakan secara rutin untuk mengukur efektivitas tindakan perbaikan yang telah dilakukan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat akan dilakukan setiap triwulan guna memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat terhadap perubahan yang telah terjadi. Sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang baik, program penghargaan bagi petugas yang menunjukkan prestasi unggul akan terus dikembangkan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan memenuhi harapan masyarakat. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan spesifiknya dapat dilihat dari Tabel berikut :

Tabel 1.5 Rencana Tindak Lanjut

Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Rencana Tindak Lanjut
Persyaratan (U1)	3,108	Baik	Lanjutkan penerapan kebijakan yang ada sambil memastikan konsistensi pelayanan.
Prosedur (U2)	3,105	Baik	Sosialisasi prosedur pelayanan untuk mempermudah aksesibilitas masyarakat.
Waktu Pelayanan (U3)	3,051	Cukup Baik	Tambah sumber daya pelaksana untuk mempercepat waktu pelayanan.
Biaya/Tarif (U4)	3,00	Cukup Baik	Transparansi biaya lebih ditingkatkan dan sesuaikan dengan ekspektasi masyarakat.
Kesesuaian Pelayanan (U5)	3,060	Cukup Baik	Penyesuaian standar pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Penanganan Pengaduan (U6)	3,072	Baik	Tingkatkan efektivitas penanganan pengaduan dengan mempercepat proses respon.
Kompetensi Pelaksana (U7)	3,108	Baik	Tingkatkan pelatihan pelaksana untuk menjaga mutu pelayanan.
Perilaku Pelaksana (U8)	3,135	Baik	Tetap pantau etika dan perilaku pelaksana melalui evaluasi rutin.
Kualitas Sarana Prasarana (U9)	3,039	Cukup Baik	Perbaiki dan modernisasi fasilitas pelayanan.
Transparansi Pelayanan (U10)	3,063	Cukup Baik	Tingkatkan keterbukaan informasi melalui media yang mudah diakses masyarakat.
Integritas Pelaksana (U11)	3,123	Baik	Pertahankan dan tingkatkan budaya kerja yang berintegritas tinggi.

Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan

Kabupaten Nias Barat. Dengan komitmen dan kerja sama yang baik dari semua pihak, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Nias Barat dapat semakin meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.



BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat pada tahun 2025 dapat dikatakan mencerminkan tingkat kualitas yang **baik**, dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **76,96**. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Nias Barat sudah memadai, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis terhadap 11 unsur pelayanan yang diukur, terdapat **lima unsur** yang dinilai berada pada kategori **Baik**, yakni persyaratan, prosedur, penanganan pengaduan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan integritas pelaksana. Unsur-unsur ini menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Nias Barat telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan harapan masyarakat dalam hal kemudahan proses, kualitas tenaga medis, serta sikap dan etika pelaksana.

Namun, terdapat enam unsur yang dinilai Cukup Baik, yaitu waktu pelayanan, biaya/tarif, kesesuaian spesifikasi pelayanan, kualitas sarana prasarana, transparansi pelayanan, dan keseluruhan pengelolaan sistem. Penilaian dalam kategori ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, ada beberapa area yang masih memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan yang lebih tinggi dari publik. Misalnya, waktu pelayanan yang dianggap cukup baik menunjukkan bahwa meskipun proses pelayanan tidak terlalu lambat, mungkin ada kebutuhan untuk mempercepat beberapa prosedur atau memberikan opsi pelayanan yang lebih efisien.

Selain itu, biaya/tarif yang mendapatkan penilaian cukup baik menunjukkan bahwa meskipun tarif pelayanan yang dikenakan terjangkau bagi masyarakat, mungkin ada ruang untuk meninjau lebih lanjut agar lebih transparan dan sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Kualitas sarana dan prasarana juga masih perlu mendapatkan perhatian, karena

fasilitas fisik yang tidak memadai dapat mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Transparansi pelayanan juga menjadi salah satu unsur yang perlu ditingkatkan. Masyarakat mungkin menginginkan informasi yang lebih jelas terkait prosedur, biaya, dan waktu yang dibutuhkan dalam proses perizinan. Dengan adanya transparansi yang lebih baik, masyarakat dapat lebih memahami dan menerima proses pelayanan yang berlangsung.

Untuk mencapai kategori Baik secara menyeluruh, Dinas Kesehatan Nias Barat perlu melakukan perbaikan dan pembenahan pada unsur-unsur yang masih masuk dalam kategori Cukup Baik. Di antaranya dengan mempercepat waktu pelayanan, menyederhanakan prosedur, memperbaiki kualitas sarana prasarana, serta meningkatkan keterbukaan informasi dan transparansi dalam pengelolaan layanan. Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam mendukung program-program kesehatan di Kabupaten Nias Barat.

Secara keseluruhan, meskipun mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat pada tahun 2025 sudah tergolong baik, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pada aspek yang lebih mendetail akan membantu mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, efisien, dan memadai. Dinas Kesehatan Nias Barat dapat terus berinovasi dan mengevaluasi setiap aspek pelayanan untuk mencapai standar pelayanan publik yang lebih tinggi, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Nias Barat. Dengan komitmen dan kerja sama yang baik dari semua pihak, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Nias Barat dapat semakin meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.

Lahomi, Juni 2025

Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Nias Barat



Hiburan Halawa, ST. M.Eng
NIP.196911292002121002