



DINAS KESEHATAN PROVINSI
SUMATERA BARAT

**DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1 JANUARI 2026 S.D. 30 JUNI 2026

Disusun secara lebih rinci
berdasarkan Laporan SKM
Semester I Tahun 2026

**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS KESEHATAN 2026**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, perlu dilakukan pengukuran secara berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat yang menerima pelayanan.

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, yang pada laporan ini disajikan untuk periode Semester I Tahun 2026.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Gubernur Sumatera Barat tentang Pedoman Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
4. Rencana Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2026.

C. Maksud dan Tujuan

Survei ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. Adapun tujuan pelaksanaan survei adalah:

- Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat secara berkala;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; dan
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat terwujud penyelenggaraan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

D. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah tersedianya data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Survei ini dilaksanakan terhadap masyarakat/pengguna layanan pada layanan administrasi dan perizinan di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, dengan periode pelaksanaan survei tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 30 Juni 2026 (Semester I Tahun 2026).

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan metode kuesioner yang diisi langsung oleh responden (penerima layanan), mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan skala penilaian 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), yaitu:

- Nilai 1 : Tidak Baik
- Nilai 2 : Kurang Baik
- Nilai 3 : Baik
- Nilai 4 : Sangat Baik

Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai meliputi: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Pelayanan, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Layanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta (9) Sarana dan Prasarana.

B. Populasi dan Sampel

Responden survei merupakan masyarakat yang menerima pelayanan langsung dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat selama periode survei. Jumlah responden yang berhasil dihimpun pada Semester I Tahun 2026 sebanyak 110 (seratus sepuluh) orang.

C. Teknik Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,111 (hasil pembagian jumlah bobot 1 dengan jumlah unsur, yaitu 1/9). Nilai IKM dikonversi dengan rumus:

$$IKM = (\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur}) \times 25$$

Nilai IKM yang diperoleh selanjutnya dikategorikan ke dalam mutu pelayanan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	88,31 - 100,00		A	Sangat Baik
2	76,61 - 88,30		B	Baik
3	65,00 - 76,60		C	Kurang Baik
4	25,00 - 64,99		D	Tidak Baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Berikut disajikan profil responden yang berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026:

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jumlah Responden	Seluruhnya	110 orang
Jenis Kelamin	Laki-laki	26 orang
	Perempuan	84 orang
Pendidikan Terakhir	SD	1 orang
	SMP	2 orang
	SMA	12 orang
	D-III	14 orang
	S1	67 orang
	S2	8 orang
	S3	1 orang

B. Hasil Penilaian per Unsur Pelayanan

Hasil pengolahan data terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan pada Semester I Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

No	Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	U1	Persyaratan	3.60
2	U2	Prosedur	3.55
3	U3	Waktu Pelayanan	3.55
4	U4	Biaya/Tarif	3.62
5	U5	Produk Layanan	3.61
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3.62
7	U7	Perilaku Pelaksana	3.65
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.50
9	U9	Sarana dan Prasarana	3.75
		Rata-Rata Tertimbang	3.6056

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh Nilai Rata-Rata Tertimbang sebesar 3.6056, sehingga Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat pada Semester I Tahun 2026 adalah:

90.14 (dibulatkan menjadi 90)

Nilai IKM tersebut berada pada interval 88,31 - 100,00 dengan kategori mutu pelayanan A, yang berarti kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat pada Semester I Tahun 2026 termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

D. Analisis Unsur Pelayanan

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, unsur dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,75, yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,50. Meskipun nilai tersebut masih berada dalam kategori baik, unsur ini perlu menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada periode berikutnya agar mekanisme penanganan pengaduan dapat lebih responsif dan efektif.

E. Aspirasi dan Masukan Responden

Selain penilaian kuantitatif terhadap 9 unsur pelayanan, sebagian responden turut menyampaikan aspirasi dan masukan sebagai berikut:

No	Nama Responden	Aspirasi / Masukan
1	Harus budi harto	-
2	Adit tio saputr	Respon petugas agar lebih cepat dan kku bisa lebih ditingkatkan lagi
3	Siti Hafizhah Burhan	-
4	Nurvioni kurnia putri	-
5	Ns. Syafnidar S, Kep	Sarana dan prasarana lebih ditingkatkan
6	Deni susanti	-
7	Yusra Nanda	-
8	Hesy Yosfita	-
9	Hatmi Yanti	-
10	Resti yulinas putri	Terus menjadi yang terbaik. InsyaAllah
11	Asril Kamaruddin	-
12	Rika desma dahlia kaswati	Semoga pelayanan kesehatan di Sumbar makin baik dan canggih

No	Nama Responden	Aspirasi / Masukan
13	Catherine Natasya Ayunda	Pelayanannya sangat baik dan cepat
14	Desta Fransisca	Pelayanannya sangat baik dan ramah
15	Chamelia yusdina fitri	-

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

- Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat dilaksanakan terhadap 110 responden pengguna layanan periode 1 Januari - 30 Juni 2026.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 90.14 (dibulatkan 90), dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).
- Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 3,50, dengan nilai tertinggi pada unsur Sarana dan Prasarana (3,75) dan nilai terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,50).

B. Saran dan Rekomendasi Tindak Lanjut

- Mempertahankan kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang telah dinilai baik oleh masyarakat, khususnya sarana dan prasarana pelayanan;
- Meningkatkan sistem penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat, termasuk kecepatan respon petugas terhadap keluhan yang disampaikan;
- Menindaklanjuti aspirasi responden terkait peningkatan sarana dan prasarana serta kecepatan respon petugas layanan;
- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkelanjutan pada Semester II Tahun 2026 sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan publik selanjutnya.

Padang, 24 Juli 2026
Sekretaris Dinas Kesehatan
Provinsi Sumatera Barat



(Saiful Jamal, S.K.M., M.Si.)
NIP. 198010242003121003