

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN
KOTA BATAM
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT yang Maha Sempurna lagi Maha Bijaksana yang telah melimpahkan ilmu-Nya kepada kita semua sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami susun untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Disamping itu juga sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik. Kami berharap, dengan tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini kiranya menjadi perhatian kita semua sebagai bahan evaluasi menuju perbaikan pelayanan publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Responden atas peran sertanya dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Jawaban yang diberikan sangat berharga dan menjadi bahan evaluasi. Kami mohon maaf tentunya masih banyak kekurangan dalam penyusunan IKM ini, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan di dalam pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk-Nya kepada kita semua. Amin.

Batam, Juli 2025

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Kota Batam



Marhamah, S.Farm
NIP. 19820402 200904 2 009

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Obat dan BMHP serta Pelayanan Vaksin yang telah diberikan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang di akses melalui *Google Form* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam, yaitu:

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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-Mei 2025	151
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei-Juni 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni-Juli 2024	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 161 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 113 orang.

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
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 113 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	24	21%
		Perempuan	89	79%
2	Jenis Layanan	Pelayanan Obat dan BMHP	77	68%
		Pelayanan Vaksin	36	32%
3	Asal Instansi	PKM Sekupang	5	4%
		PKM Mentarau	4	4%
		PKM Tiban Baru	5	4%
		PKM Baloi Permai	2	2%
		PKM Botania	5	4%
		PKM Tanjung Sengkuang	1	1%
		PKM Tanjung Buntung	4	4%
		PKM Kampung Jabi	3	3%
		PKM Kabil	3	3%
		PKM Batu Aji	4	4%
		PKM Sei Lekop	4	4%
		PKM Sei Langkai	4	4%
		PKM Tanjung Uncang	3	3%
		PKM Sei Pancur	3	3%
		PKM Sei Panas	3	3%
		PKM Lubuk Baja	3	3%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	Asal Instansi	PKM Sambau	4	4%
		PKM Rempang Cate	8	7%
		PKM Galang	3	3%
		PKM Belakang Padang	2	2%
		PKM Bulang	5	4%
		Lainnya	33	29%
4	Jabatan	Apoteker	66	58%
		Bidan	2	2%
		Perawat	9	8%
		Asisten Apoteker	20	18%
		Lainnya	16	14%

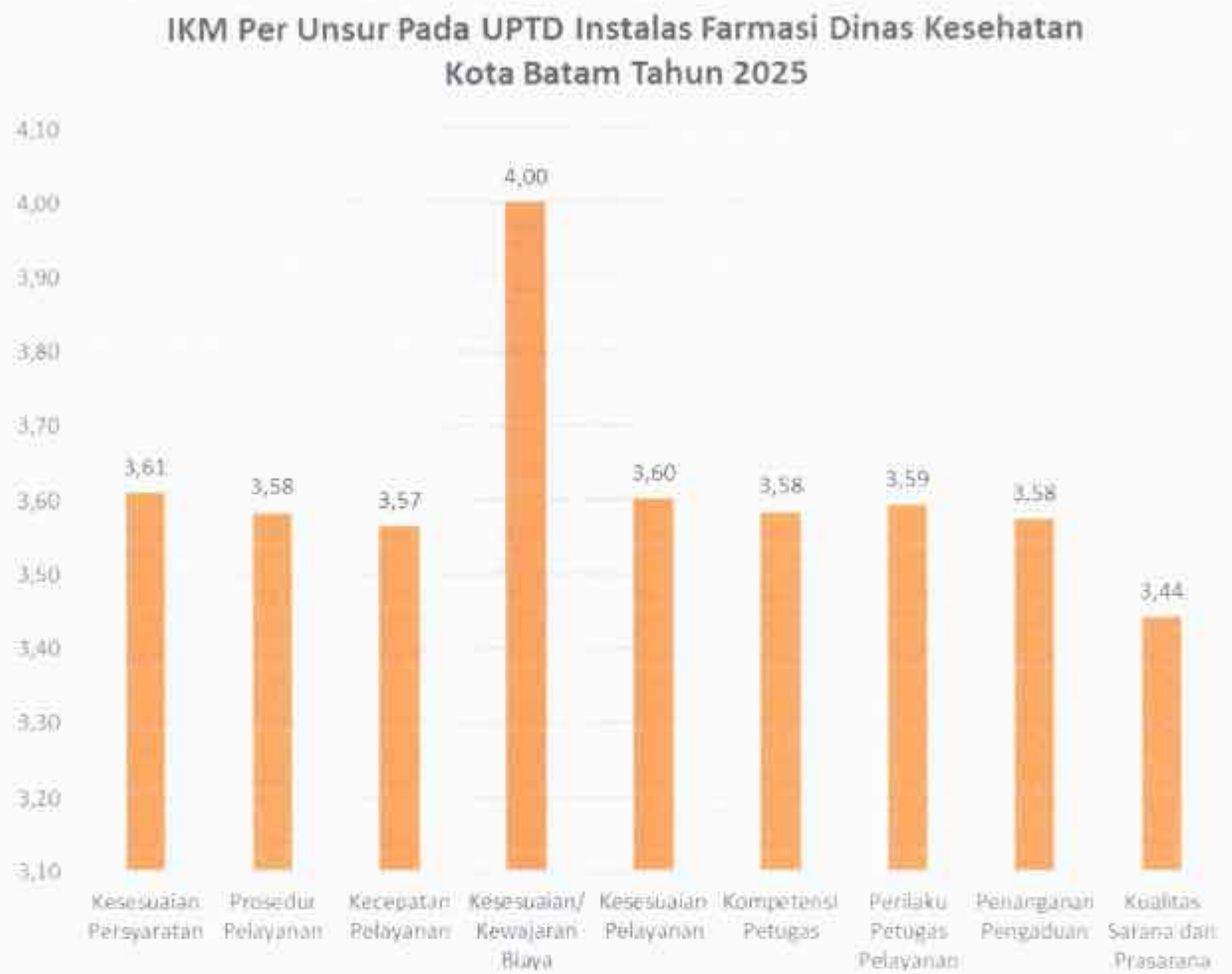
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	90,27	89,60	89,16	100	90,04	89,60	89,82	89,38	86,06
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,44 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan nilai 3,44. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua setelah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,57. Penanganan Pengaduan juga menjadi nilai terendah ketiga dengan nilai 3,58.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 4, kemudian unsur Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,61 dan unsur Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,60.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ditemukan berbagai ulasan positif yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan cepat dan petugas nya ramah”.
- “Proses pengambilan vaksin dan BMHP tiap bulan di Instalasi Farmasi Kota Batam dilayani secara cepat, tepat dan profesional”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kualitas Sarana dan Prasarana masih dinilai kurang memadai bagi penerima layanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam selalu menyediakan kursi tambahan untuk pelanggan/tamu saat terjadinya penumpukan tamu/pelanggan pada jam sibuk, sehingga menghindari ketidaknyamanan menghindari ketidaknyamanan tamu/pelanggan dalam menunggu pelayanan. Selain itu, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam juga akan melakukan semenisasi pada area parkir agar pelanggan dapat dengan nyaman, tertib dan aman dalam memarkirkan kendaraannya.
- UPTD Instalasi Farmasi juga berupaya dalam meningkatkan kecepatan pelayanan. Salah satunya dengan menciptakan inovasi Sistem Pemantauan Pesanan (SIPESAN) yang dapat memberikan transparansi berupa kejelasan waktu dan proses layanan

kepada pelanggan. Aplikasi SIPESAN juga dapat menyajikan data yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan dan mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi pada saat pelayanan yang mempengaruhi kecepatan pelayanan. Sistem ini telah secara signifikan memberikan perubahan pada kecepatan pelayanan dimana di tahun 2024 unsur kecepatan pelayanan berada pada nilai 3,54 dan di tahun 2025 telah mengalami peningkatan dengan nilai 3,57. Agar pelanggan dapat merasakan manfaat dari aplikasi ini, petugas *frontliner* harus mensosialisasikan secara masive kepada penerima layanan, serta didukung dengan sosialisasi di media sosial dan website UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

- Penanganan aduan yang dilakukan di UPTD Instalasi Farmasi dinilai berfungsi namun masih kurang optimal. Untuk mengoptimalkan penanganan pengaduan, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam membuat layanan *Hotline* Pengaduan 24 jam berbasis *website (chatbot)* dan *call center* yang akan langsung direspon oleh Tim Kepuasan Pelanggan. Selain itu, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam juga membuka kanal aduan serta penilaian kualitas layanan pada *google review* agar dapat memaksimalkan fungsi penanganan aduan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat bulanan UPTD Instalasi Farmasi. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	- Menyediakan kursi tambahan apabila terjadi penumpukan pelanggan/tamu di saat jam pelayanan. - Melakukan semenisasi area parkir	√	√	√	√	TIM SKP dan Petugas Frontliner Kepala UPTD Instalasi Farmasi
2	Kecepatan Pelayanan	- Melakukan sosialisasi terkait penggunaan sistem SIPESAN secara <i>massive</i> kepada pelanggan selama jam pelayanan - Melakukan sosialisasi di media sosial dan website UPTD Instalasi Farmasi	√	√	√	√	Kepala UPTD Instalasi Farmasi TIM SKP dan Petugas Frontliner
3	Penanganan Pengaduan	Memberikan sosialisasi terkait layanan hotline pengaduan serta penilaian kualitas layanan melalui <i>google review</i>.	√	√	√	√	TIM SKP dan Petugas Frontliner

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam dari tahun 2021 hingga 2025 meningkat secara signifikan walaupun sempat terjadi penurunan di tahun 2024 namun masih dalam kategori “sangat baik”.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,44. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan dan penanganan aduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai 4, kesesuaian persyaratan dengan nilai 3,61 serta kesesuaian pelayanan dengan nilai 3,60.

Kota Batam, Juli 2025

**Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Kota Batam**

The image shows a circular official stamp of the Dinas Kesehatan Kota Batam. Overlaid on the stamp is a blue ink signature. Below the stamp, the name 'Marhamah, S.Farm' is printed.

NIP. 19920402 200904 2 009

LAMPIRAN

1. Kuisioner

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN KOTA BATAM

Jenis Layanan *

- ☐ Pelayanan Obat dan BMHP
- ☐ Pelayanan Vaksin

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA *

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

- ☐ LAKI-LAKI
- ☐ Perempuan

JABATAN *

- ☐ Apoteker
- ☐ Bidan
- ☐ Perawat
- ☐ Asisten Apoteker
- ☐ Yang lain:

ASAL INSTANSI *

- ☐ Puskesmas Sekupang
- ☐ Puskesmas Mentawai
- ☐ Puskesmas Tiban Baru
- ☐ Puskesmas Balai Permai
- ☐ Puskesmas Botarva
- ☐ Puskesmas Tanjung Sangkuang
- ☐ Puskesmas Bengkong/Tanjung Buntung
- ☐ Puskesmas Kampung Jabi
- ☐ Puskesmas Kabil
- ☐ Puskesmas Batu Aji
- ☐ Puskesmas Sei Lekop
- ☐ Puskesmas Sei Langkat
- ☐ Puskesmas Tanjung Ujung
- ☐ Puskesmas Sei Pancur
- ☐ Puskesmas Sei Panas
- ☐ Puskesmas Lubuk Baja
- ☐ Puskesmas Sambau
- ☐ Puskesmas Rempang Cate
- ☐ Puskesmas Galang
- ☐ Puskesmas Belakang Padang
- ☐ Puskesmas Bulang
- ☐ Yang lain:

Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam?

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam *
memberikan pelayanan?

- ☐ Tidak Ramah dan Tidak Sopan
- ☐ Kurang Ramah dan Kurang Sopan
- ☐ Ramah dan Sopan
- ☐ Sangat Ramah dan Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang
dilaksanakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam?

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada, Tapi tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Optimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN UPP

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	4	3	4	3	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	4	3	3	4	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3
24	3	3	3	4	4	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3
26	3	3	3	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	4	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	3	4	3	3
37	4	3	4	4	3	4	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	4	3	3	3	3
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	3	4	3	3

43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	3	3	4	3
46	3	3	3	4	4	3	4	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	3	3	3	3
49	3	4	3	4	4	3	4	4	3
50	3	3	3	4	3	4	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	4	3	3
53	4	3	3	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	3	3	4	3	3
56	3	4	4	4	3	3	4	4	3
57	3	4	4	4	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	4	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	3	4	4	3	3
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3
66	4	4	3	4	4	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	4	4	3	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	3	4	3	4	4	4	4	3	3
72	4	4	3	4	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	4	3	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	3	4	4	3	3	3	3
76	3	4	3	4	3	4	4	4	3
77	3	4	3	4	3	4	3	3	3
78	3	4	4	4	4	4	3	4	3
79	4	3	3	4	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	3	3	3	4	4	4	3	3	3
83	4	3	3	4	3	4	3	4	3
84	3	3	4	4	4	4	3	3	3
85	4	3	3	4	4	4	3	4	3
86	4	3	3	4	4	3	3	4	4
87	4	3	4	4	3	4	3	4	4
88	4	3	4	4	3	4	4	3	4
89	3	3	4	4	3	3	4	3	3
90	4	4	3	4	3	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	3	4	3
92	4	4	3	4	4	3	4	3	4
93	3	4	3	4	3	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	3	3	4	4	4	3	4	3	4

96	4	3	4	4	3	4	3	3	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	4	3	3	3	4	4
99	4	4	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	3	4	4	3	4
101	4	3	4	4	4	3	3	4	4
102	3	3	4	4	3	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	4	3	3	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	3	3	4	4	4	3	4	4	3
107	3	3	4	4	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	4	3	4	3	4	3	3	4
111	3	4	4	4	3	3	4	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	3	4	3	4	3	4	3	3	4
ΣNilai /Unsur	408	405	403	452	407	405	406	404	389
NRR / Unsur	3,61	3,58	3,57	4,00	3,60	3,58	3,59	3,58	3,44
NRR tertbg/ unsur	0,401	0,398	0,396	0,444	0,400	0,398	0,399	0,397	0,382
IKM Unit pelayanan									*) 3,618 **) 90,44

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,611	90,27
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,584	89,60
U3	Waktu Penyelesaian	3,566	89,16
U4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,602	90,04
U6	Kompetensi Pelaksana	3,584	89,60
U7	Perilaku Pelaksana	3,593	89,82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,575	89,38
U9	Sarana dan Prasarana	3,442	86,06

IKM UNIT PELAYANAN :

90,44

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Batam, Juli 2025

Mengetahui,
Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Kota Batam



Marhamah, S.Farm
NIP 198204022009042009

Urutan Nilai SKM berdasarkan Nilai tertinggi hingga Nilai terendah

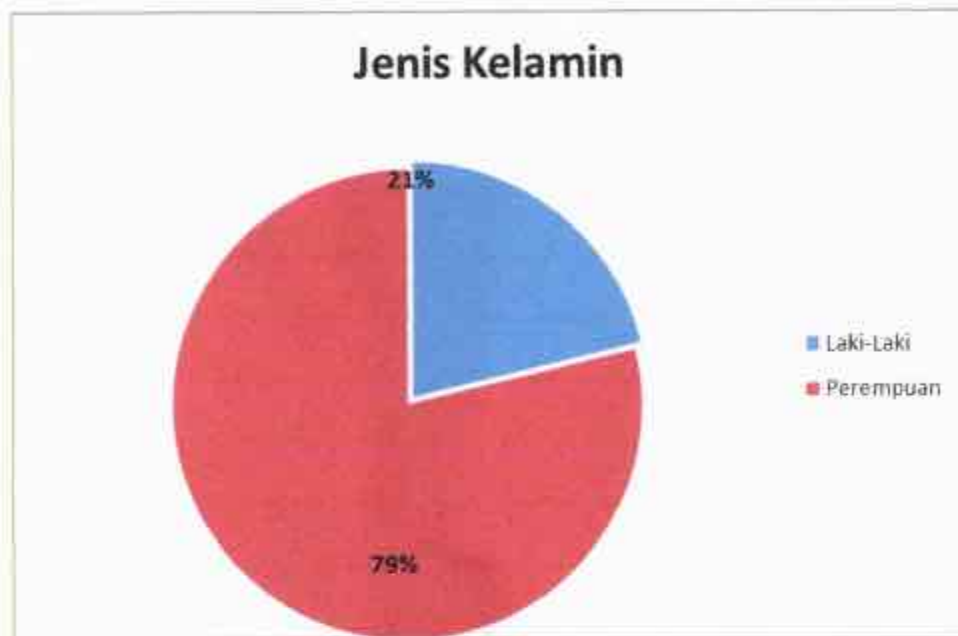
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai Dasar	NRR	Kategori
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	25	100,00	A
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,61	25	90,27	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,60	25	90,04	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,59	25	89,82	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,58	25	89,60	A
U6	Kompetensi Petugas	3,58	25	89,60	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,58	25	89,60	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3,57	25	89,16	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,44	25	86,06	B

Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Pada UPTD Instansi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam Tahun 2025

NILAI RATA-RATA PER UNSUR PADA UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN KOTA BATAM TAHUN 2025



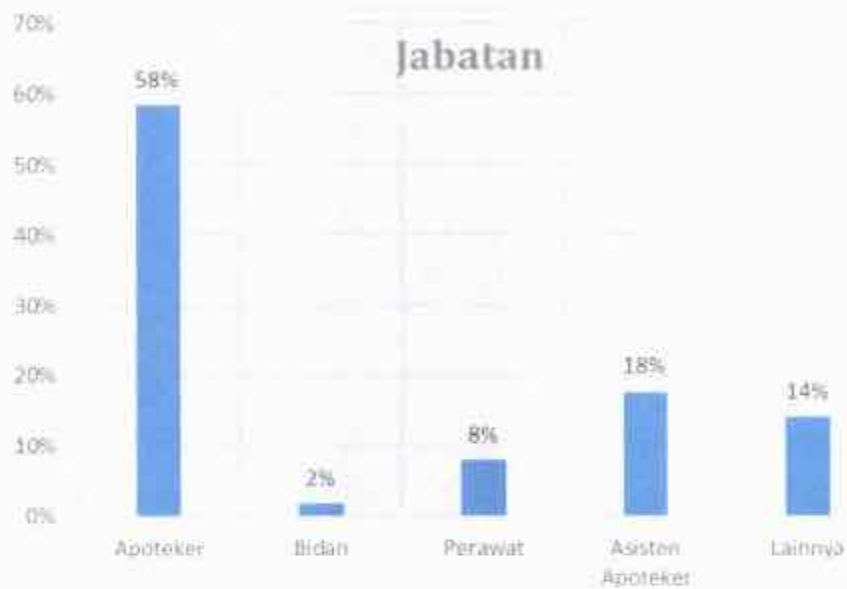
**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DATA JENIS
KELAMIN RESPONDEN**



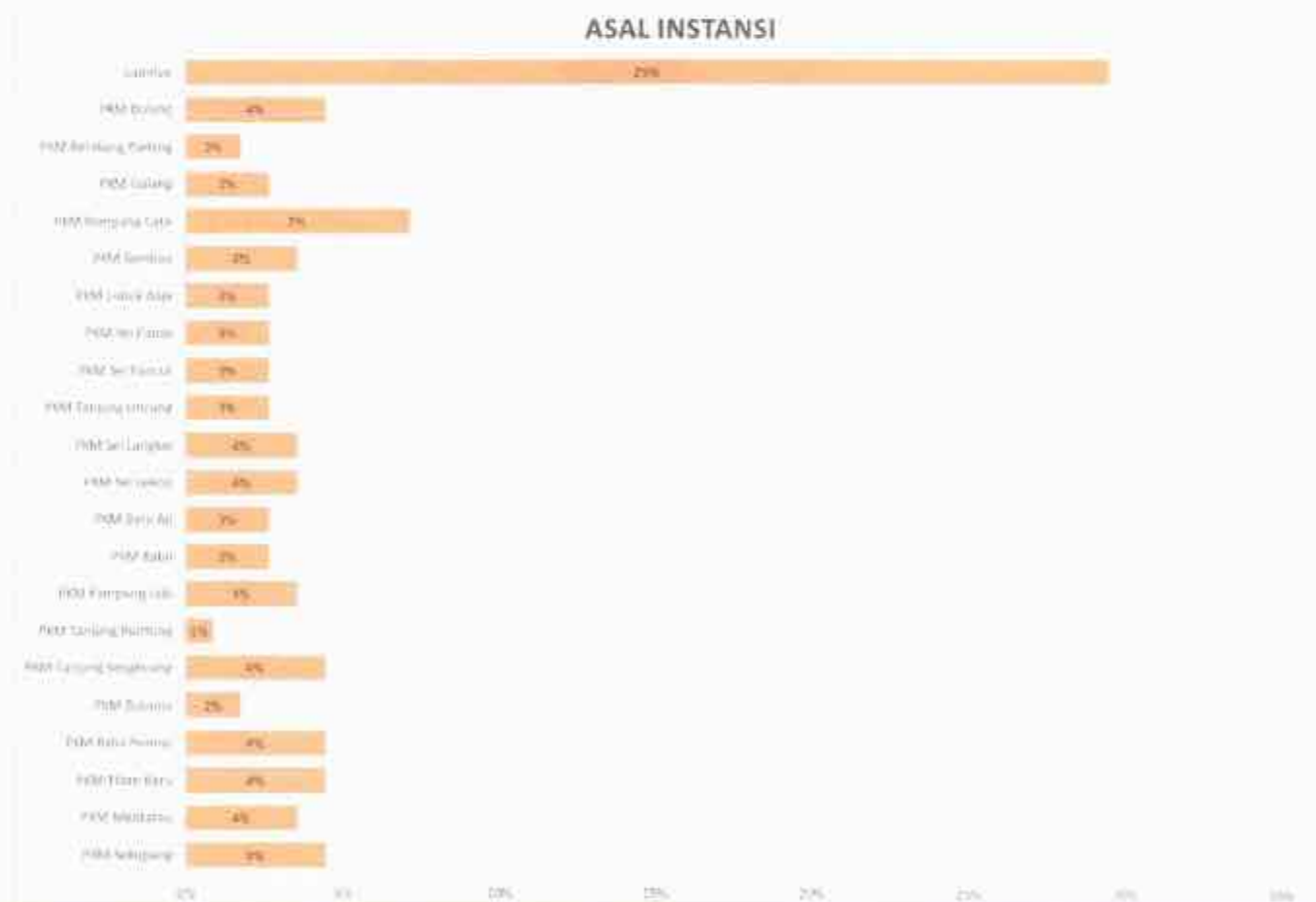
**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DATA JENIS
PELAYANAN**



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DATA JABATAN RESPONDEN



**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DATA ASAL
INSTANSI RESPONDEN RESPONDEN**



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Terlampir)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KOTA BATAM

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT yang Maha Sempurna lagi Maha Bijaksana yang telah melimpahkan ilmu-Nya kepada kita semua sehingga penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2024 UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami susun untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Disamping itu juga sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik. Kami berharap, dengan tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini kiranya menjadi perhatian kita semua sebagai bahan evaluasi menuju perbaikan pelayanan publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Responden atas peran sertanya dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Jawaban yang diberikan sangat berharga dan menjadi bahan evaluasi. Kami mohon maaf tentunya masih banyak kekurangan dalam penyusunan IKM ini, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan di dalam pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk- Nya kepada kita semua. Amin.

Batam, Desember 2024

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Kota Batam


Marhamah, S.Farm

NIP.19820402 200904 2 009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	3
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT.....	5
BAB IV KESIMPULAN.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Intalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	92,58	A
2	Prosedur Pelayanan	89,03	A
3	Kecepatan Pelayanan	88,53	A
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	100	A
5	Kesesuaian Pelayanan	88,85	A
6	Kompetensi Petugas	87,85	B
7	Perilaku Petugas Pelayanan	90,70	A
8	Penanganan Pengaduan	88,68	A
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	86,83	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Menyediakan kursi tambahan apabila terjadi penumpukan pelanggan/tamu di saat jam pelayanan	✓	✓	✓	✓	TIM SKP
2	Kompetensi Petugas	Melakukan pelatihan terkait pelaksanaan tugas dan fungsi di Instalasi Farmasi	✓	✓	✓	✓	Kepala UPTD Instalasi Farmasi
3	Kecepatan Pelayanan	Memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem <i>tracking order</i> /SIPESAN (sistem pemantauan pesanan) untuk dapat memantau proses pelayanan	✓	✓	✓	✓	TIM SKP

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menyediakan kursi tambahan apabila terjadi penumpukan pelanggan/tamu di saat jam pelayanan	Sudah	Petugas Farmasi menyediakan kursi tambahan di ruang tamu UPTD Instalasi Farmasi disaat terjadi penumpukan tamu/pelanggan.		-

2	Melakukan pelatihan terkait pelaksanaan tugas dan fungsi di Instalasi Farmasi	Sudah	Melakukan pelatihan internal mengenai CDOB (cara distribusi obat yang baik) setiap bulan kepada seluruh petugas UPTD Instalasi Farmasi.		-
---	---	-------	---	--	---

3	Memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem <i>tracking order</i> /SIPESAN (sistem pemantauan pesanan) untuk dapat memantau proses pelayanan	Sudah	Petugas memberikan sosialisasi kepada pelanggan terkait penggunaan sistem <i>tracking order</i> /SIPESAN (sistem pemantauan pesanan) untuk dapat memantau proses pelayanan	 	
---	---	-------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Batam, Desember 2024

**Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Kota Batam**



Marhamah, S.Farm
NIP. 19820402 200904 2 009

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam	Semester I (Januari-Juni)	90,27	89,60	89,16	100	90,04	89,60	89,82	89,38	86,06	90,44	A (Sangat Baik)	113	Google Form (Barcode)	1. Sarana dan Prasarana 2. Kecepatan Pelayanan 3. Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana: - Menyediakan kursi tambahan apabila terjadi penumpukan pelanggan/tamu di saat jam pelayanan. - Melakukan semenisasi area parkir Kecepatan Pelayanan: - Melakukan sosialisasi terkait penggunaan sistem SIPESAN secara <i>massive</i> kepada pelanggan selama jam pelayanan - Melakukan sosialisasi di media sosial dan website UPTD Instalasi Farmasi Penanganan Pengaduan - Memberikan sosialisasi terkait layanan <i>hotline</i> pengaduan serta penilaian kualitas layanan melalui <i>google review</i> .	100%