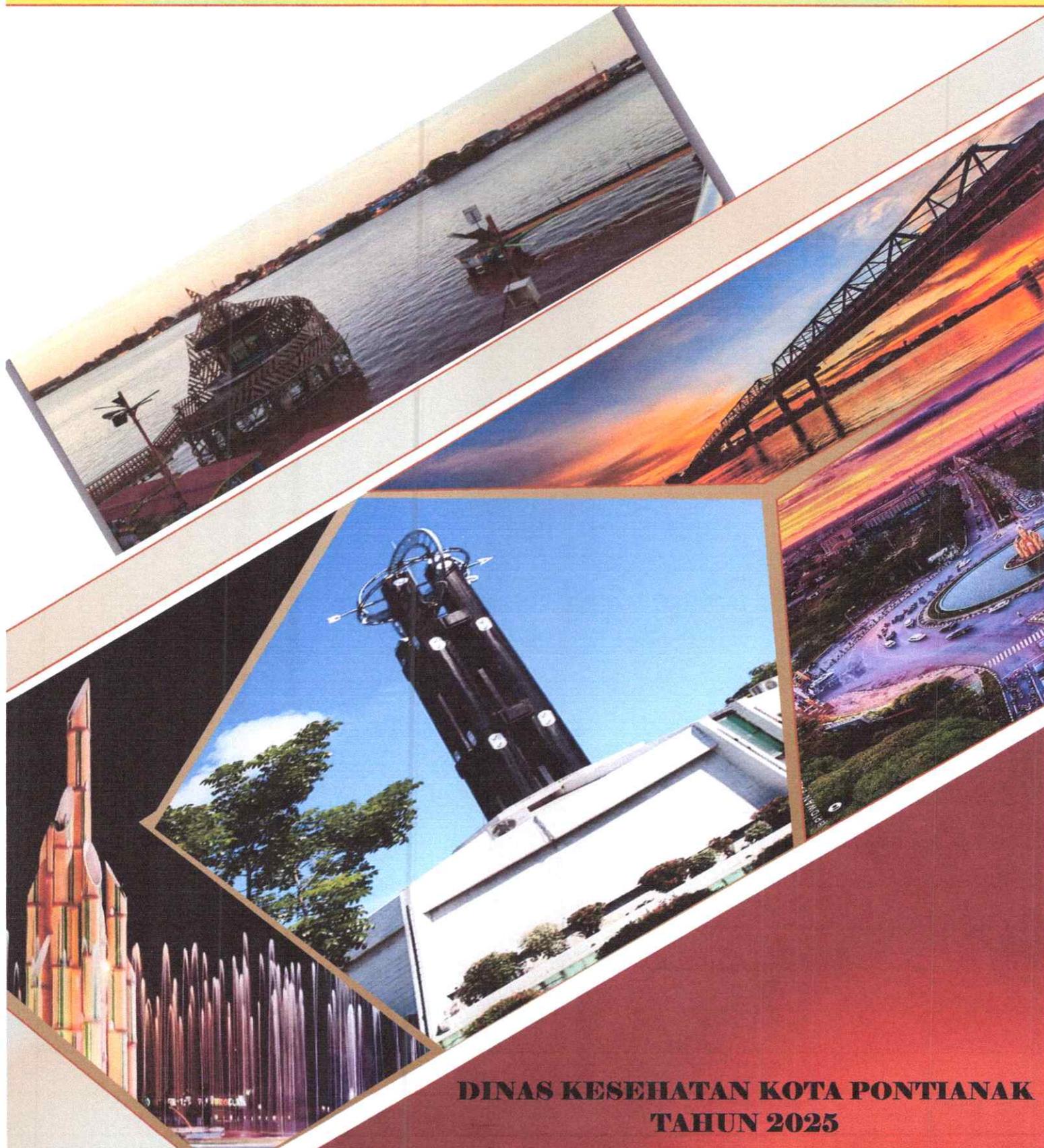


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

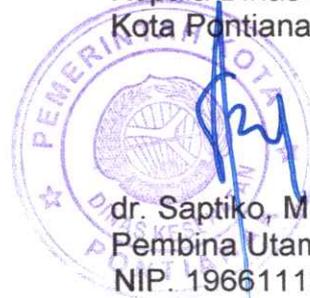
Puji syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga “*Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 pada Dinas Kesehatan dan UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak*” dapat diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 ini memberikan gambaran kualitas kinerja Unit Pelayanan melalui metode survei yang dilaksanakan dengan mengambil sampel pada pengunjung yang mengakses Unit Pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Dengan selesainya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025, kami mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 ini.

Akhirnya dengan selesainya penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025, kami berharap semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak, menjadi masukan baik bagi Dinas Kesehatan Kota Pontianak maupun UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagai sarana evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat Kota Pontianak.

Pontianak, 8 Juli 2025

Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Pontianak



dr. Saptiko, M.Med.,PH  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19661113 199603 1 003

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuisisioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	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 mengamanatkan 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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	10
2	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	1

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 50 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 44 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201
440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	44	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	6	13.6%
3		Perempuan	38	86.4%
4	PENDIDIKAN	DIII	29	65.9%
5		S1	15	34.1%
6	PEKERJAAN	ASN	37	84.1%
7		LAINNYA	4	9.1%
8		SWASTA	1	2.3%
9		TNI	2	4.5%

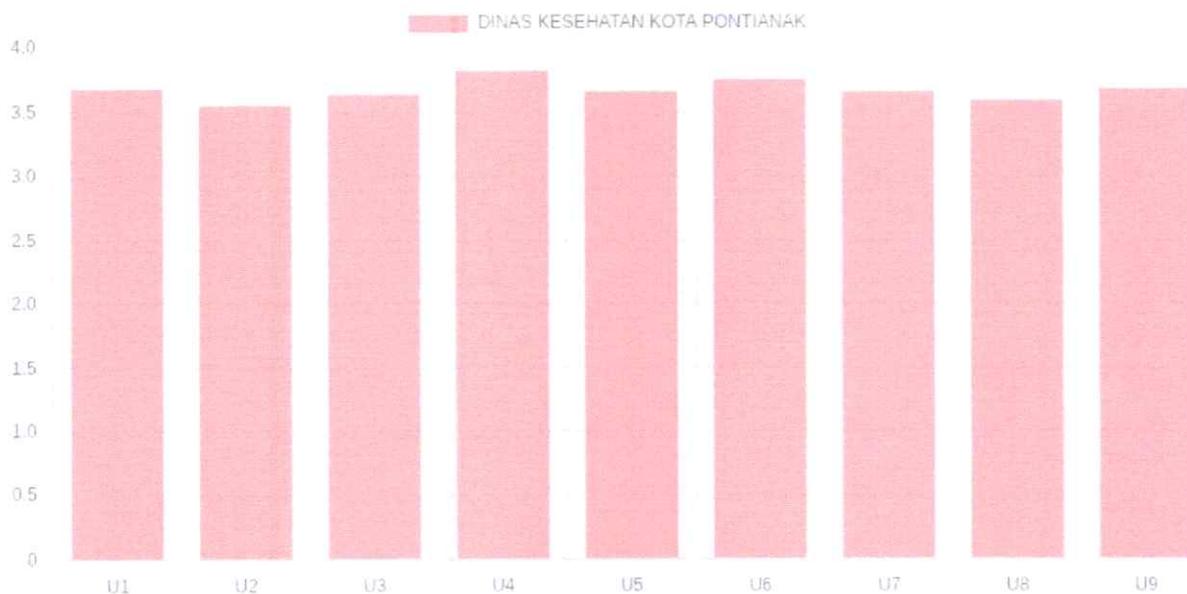
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

#### Detail Nilai SKM Per Unsur

IKM PER UNSUR KATEGORI IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3.705	3.568	3.659	3.841	3.682	3.773	3.682	3.614	3.705
	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	92.21 (A / 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. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	BIAYA/TARIF	3.841
2	KOMPETENSI PELAKSANA	3.773
3	PERSYARATAN	3.705

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.568
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.614
3	WAKTU PENYELESAIAN	3.659

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tingkat pelayanannya
- Lebih ramah dalam pelayanan
- Di tambah sdm biar lebih cepat

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

1. SDM terbatas
2. SDM belum dilatih terkait pelayanan prima
3. Prasarana informasi jenis layanan perlu di optimalkan

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

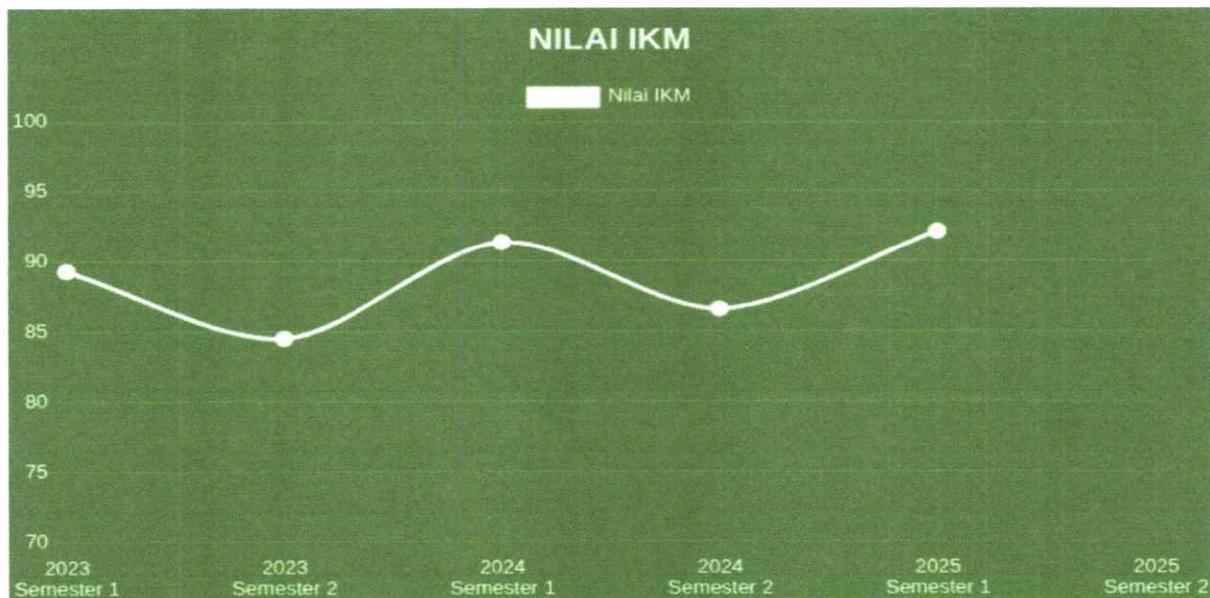
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana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

NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	Koordinasi dengan PTSP untuk pengecekan kelengkapan berkas sebelum ke pemroses perizinan di Dinas Kesehatan, penyebaran informasi melalui media digital (media sosial, leaflet) dan mendorong penggunaan MPP digital ke DPMPSTSP Kota Pontianak			√	√	Subbag Umum dan Bidang Yankesfar
2	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Penguatan sistem PPID dan sistem pengelolaan pengaduan secara daring dan luring dan laporan perkembangan pengaduan di website Dinas Kesehatan, mengoptimalkan Survei SUDI KORPRI (Survei digital bebas korupsi dan bersih melayani)			√	√	Subbag Umum dan Tim PPID
3	WAKTU PENYELESAIAN	Evaluasi durasi pelayanan, briefing staf pelayanan dilakukan secara berkala, serta penggunaan aplikasi digital untuk mempercepat alur proses pelayanan, evaluasi berkala oleh DPMPSTSP dan Tim pemroses perizinan Dinas Kesehatan			√	√	Subbag Umum dan Tim Yankesfar

### 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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92.21. Nilai IKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak menunjukkan penurunan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.57, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3.61 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.66.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.84, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.77 dan Persyaratan dengan nilai 3.71.

Pontianak, 8 Juli 2025

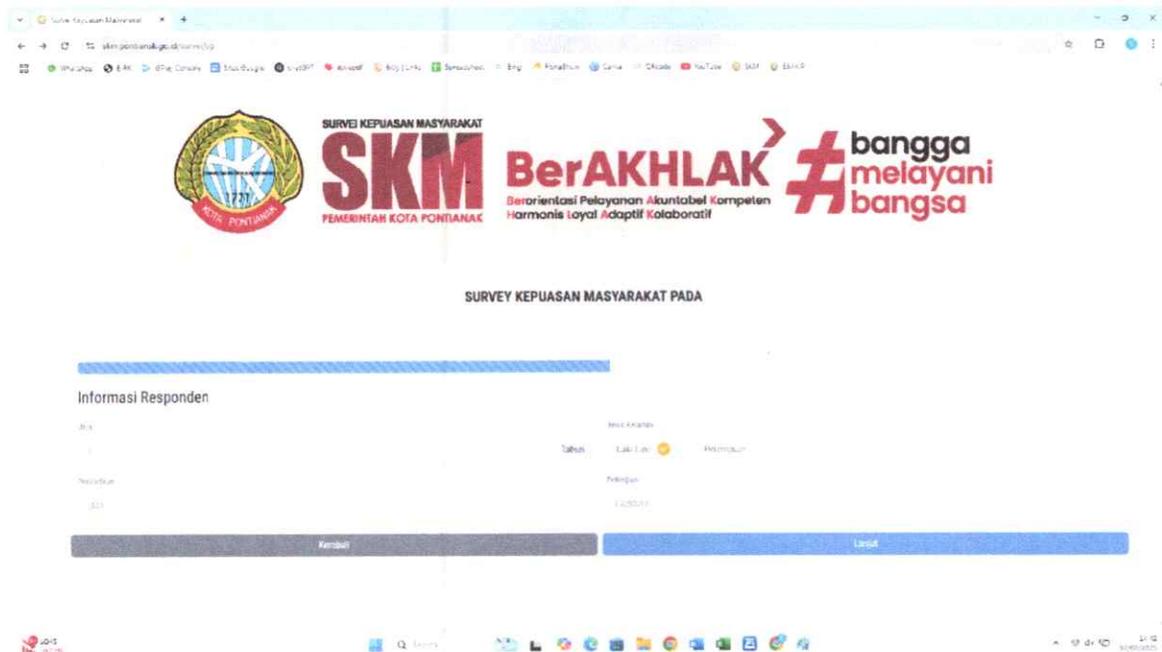
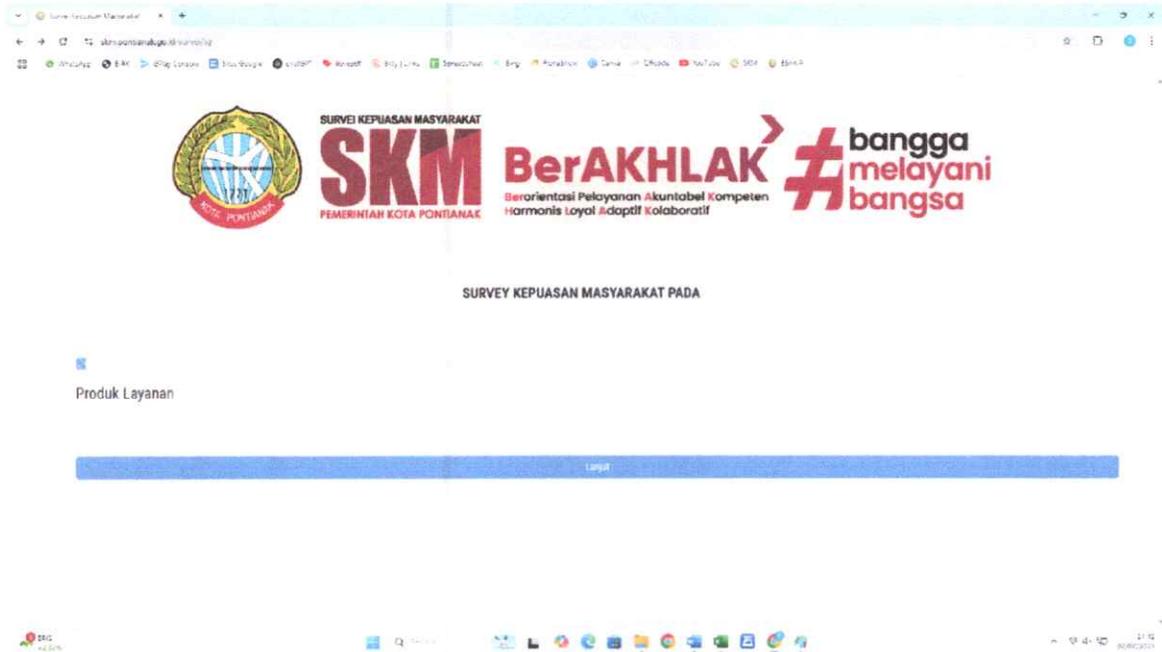
Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Pontianak



dr. Saptiko, M.Med.PH  
Pembina Utama Muda/IV c  
NIP 19661113 199603 1 003

# LAMPIRAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## 1. Kuesioner





**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SKM**  
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,  
Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif

**# bangga melayani bangsa**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

100% Baik \* \* \* \* Sangat Buruk

Kota Pontianak

01030 8 220 270 422 220 422 220 422 220 422

Kembali

Selesai

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	2	4	2	3	2	2	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	4	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	2	3	2
40	4	3	4	4	3	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Σ Nilai Per Unsur</b>	<b>163</b>	<b>157</b>	<b>161</b>	<b>169</b>	<b>162</b>	<b>166</b>	<b>162</b>	<b>159</b>	<b>163</b>
<b>NRR Per Unsur</b>	<b>3.705</b>	<b>3.568</b>	<b>3.659</b>	<b>3.841</b>	<b>3.682</b>	<b>3.773</b>	<b>3.682</b>	<b>3.614</b>	<b>3.705</b>
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.41</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>	<b>0.43</b>	<b>0.41</b>	<b>0.42</b>	<b>0.41</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>

\*) 3.69

**IKM Unit Pelayanan**

**\*\*) 92.21**

**Keterangan:**

- U1 - U9                      Unsur-unsur pelayanan
- NRR                            Nilai rata-rata
- IKM                             Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*)                                Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*)                                Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25
- NRR Per Unsur                Jumlah NRR Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang                NRR per Unsur X 0,111

## Mutu Unit Pelayanan:

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

## Unsur Pelayanan:

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA
1	PERSYARATAN	92.61
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	89.20
3	WAKTU PENYELESAIAN	91.48
4	BIAYA/TARIF	96.02
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	92.05
6	KOMPETENSI PELAKSANA	94.32
7	PERILAKU PELAKSANA	92.05
8	SARANA DAN PRASARANA	90.34
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	92.61
IKM Unit Pelayanan:		<b>92.21</b>

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2024**



**DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK  
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2025**

# 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.

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

Adapun beberapa tujuan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain adalah untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, Dinas Kesehatan Kota Pontianak telah menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 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.

### 1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan disusunnya Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2024 adalah untuk memastikan bahwa seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur penilaian dengan nilai terendah, telah dilaksanakan dengan baik.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak periode semester II tahun 2024 menunjukkan hasil yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, yang dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1  
Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat  
di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak  
Semester II Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,50	B
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,25	B
3.	Waktu Penyelesaian	3,25	B
4.	Biaya/Tarif	3,50	B
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,75	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,50	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	A
9.	Sarana dan Prasarana	3,50	B

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat diatas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut sebagai upaya perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat dilaksanakan dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah. Adapun kerangka acuan rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2  
Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat  
di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2024

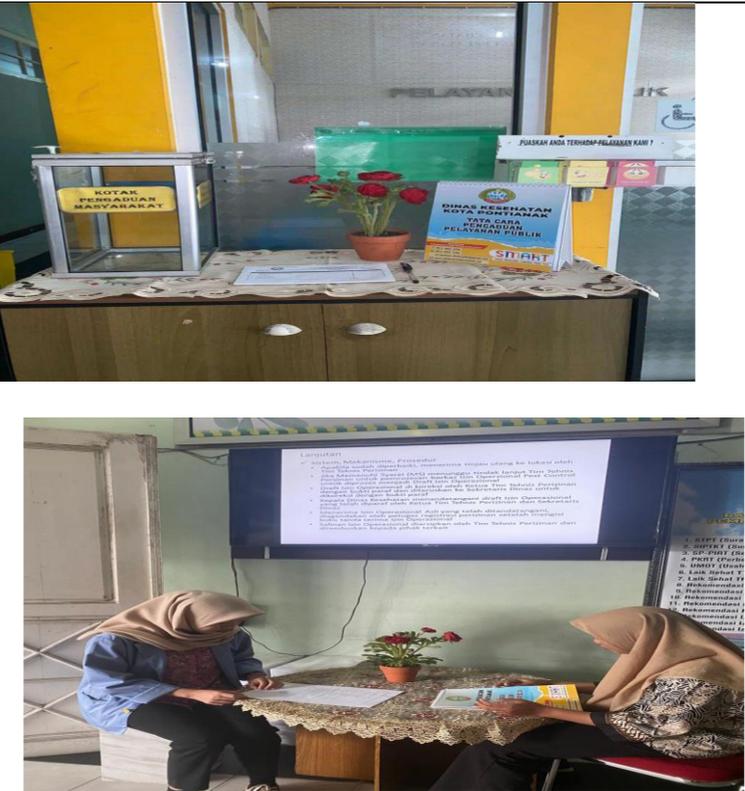
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi Standar Pelayanan melalui papan pengumuman, lembar balik di setiap ruangan, informasi pada layar TV, Website dan media sosial.	Sepanjang Tahun	Kepala Bidang Terkait (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)

2.	Waktu Penyelesaian	Memberikan pengarahan kepada petugas pelayanan supaya memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku	TW 1	Kepala Bidang Terkait (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi Jenis Pelayanan dan Standar Pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan, memasang Standar Pelayanan di setiap ruangan, memasang lembar balik di meja informasi/meja pengaduan, serta sosialisasi melalui layar TV, website dan media sosial	TW 1	Kepala Bidang Terkait (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)

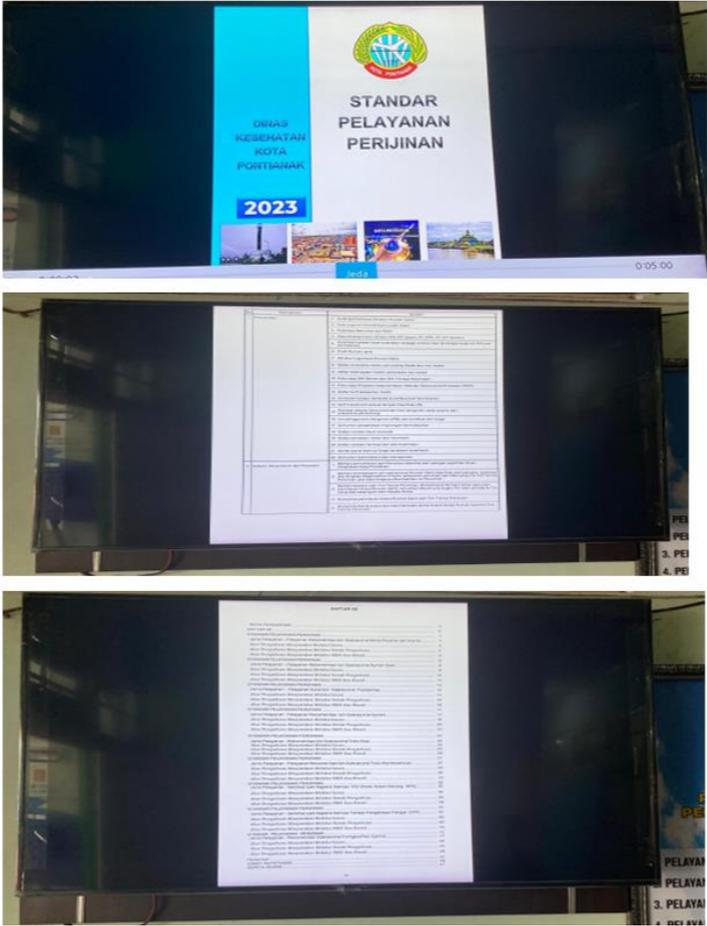
**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Adapun realiasi rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3  
Realiasi Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Dekripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	- Sosialisasi Jenis Pelayanan melalui papan pengumuman, lembar balik di setiap ruangan, informasi pada layar TV, website dan media social.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasang lembar balik Jenis Pelayanan di meja pelayanan pengaduan.</li> <li>2. Memasang Jenis Pelayanan di ruang pelayanan.</li> <li>3. Menayangkan Jenis Pelayanan pada layar TV yang ada di ruang tunggu, serta mengunggah Standar Pelayanan pada website dan/atau media sosial Dinas Kesehatan.</li> </ol>		Tidak ada tantangan / hambatan yang signifikan.

2.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan fungsi perangkat computer dan jaringan internet agar lebih cepat dalam menyelesaikan pelayanan</li> <li>- Meningkatkan kepatuhan petugas terhadap jam kerja/jam pelayanan</li> <li>- Monitoring dan evaluasi pelayanan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan jaringan internet tetap stabil.</li> <li>2. Memastikan seluruh staf hadir pada saat jam kantor dimulai.</li> <li>3. Pimpinan melakukan briefing pada kepada petugas pelayanan dan agar petugas dapat memberikan informasi yang akurat dan efektif kepada penerima layanan sehingga tercipta kesepakatan terkait waktu penyelesaian</li> </ol>		Tidak ada tantangan / hambatan yang signifikan
----	--------------------	---	--	---	--

3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Menyampaikan informasi terkait Jenis pelayanan dan Standar pelayanan kepada pengguna layanan	Sosialisasi Jenis Pelayanan dan Standar Pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan, memasang Standar Pelayanan di setiap ruangan, memasang lembar balik di meja informasi/meja pengaduan, serta sosialisasi melalui layar TV, website dan media sosial	 <p>The image contains three screenshots. The top screenshot shows a banner for 'DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK 2023' and 'STANDAR PELAYANAN PERIJINAN'. The middle and bottom screenshots show a large screen displaying a detailed list of service standards and procedures.</p>	Tidak ada tantangan / hambatan yang signifikan
----	------------------------------------	--	--	--	--

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data pada tabel realisasi rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentasi dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Demikian Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2024.

Pontianak, 3 Maret 2025

Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Pontianak,



dr. Suptiko, M.Med.PH  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19661113 199603 1 003