

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2025**



**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 Triwulan IV Tahun 2025 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 Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan hasil yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1

Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Triwulan IV Tahun 2025

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,783	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,764	A
3.	Waktu Penyelesaian	3,708	A
4.	Biaya/Tarif	3,83	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,774	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,821	A
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,745	A
9.	Sarana dan Prasarana	3,755	A

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 Triwulan IV Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Evaluasi durasi pelayanan, breafing staf pelayanan secara berkala, Evaluasi secara berkala oleh DPMPTSP dan Tim pemroses perizinan	Triwulan 4	Subbag Umum dan Yankesfar

2.	Sarana dan prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit, Penganggaran pemeliharaan Rumah Sakit di Tahun Anggaran 2026	TW 4	Subbag Perencanaan keuangan dan PPK
3.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penguatan sistem PPID dan sistem pengelolaan pengaduan secara daring dan luring dan laporan perkembangan pengaduan di website Dinas Kesehatan	TW 4	Subbag Umum dan Tim PPID


BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Adapun realiasi rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3

Realiasi Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Dekripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1.	Waktu Penyelesaian	- Evaluasi durasi pelayanan, briefing staf pelayanan secara berkala, Evaluasi secara berkala oleh DPMPPTSP dan Tim pemroses perizinan	-Dinas Kesehatan akan mengadakan evaluasi pelayanan, briefing staf pelayanan dan evaluasi secara berkala oleh DPMPPTSP dan Tim pemroses perizinan		Tidak ada tantangan / hambatan yang signifikan.

<p>2.</p>	<p>Sarana dan prasarana</p>	<p>Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit, Penganggaran pemeliharaan Rumah Sakit di Tahun Anggaran 2026</p>	<p>Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Alkadrie terus-menerus berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan melakukan pemeliharaan gedung maupun penambahan baik ruang operasi ruang ICU serta penambahan sarana dan prasarana yang lain untuk menunjang pelayanan di Rumah Sakit, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan</p>		<p>Tidak ada tantangan / hambatan yang signifikan</p>
<p>3.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p>	<p>Penguatan sistem PPID dan sistem pengelolaan pengaduan secara daring dan luring dan laporan perkembangan pengaduan di website Dinas Kesehatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan jaringan internet tetap stabil. 2. Mengupload rekam pengaduan di website Dinas Kesehatan. 3. Melakukan evaluasi pengaduan bersama Tim PPID 		<p>Tidak ada tantangan / hambatan yang signifikan</p>

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data pada tabel realisasi rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025, 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 Triwulan IV Tahun 2025.

Pontianak, 11 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pontianak,



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