



PEMERINTAH
KOTA BONTANG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KESEHATAN PEMERINTAH KOTA BONTANG
TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	19
2. Hasil Pengolahan Data.....	21
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	28

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 Dinas Kesehatan Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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 Bontang.

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 DPRD;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD 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 Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Bontang adalah tim yang sesuai dengan SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Bontang No.20 Tahun 2024 tentang Pembentukan TIM Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bontang (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Bontang 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, keterampilan 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 kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) kali setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	16
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2025	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	18
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah total populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.067 responden, yang tersebar pada tiga jenis layanan: PSC 119, JKN PBI APBD, dan *Fogging*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan pendekatan teknis serta pertimbangan efisiensi pelaksanaan survei.

Jumlah 113 responden ditetapkan sebagai sampel berdasarkan pertimbangan operasional, antara lain:

1. Efisiensi waktu dan tenaga dalam pelaksanaan survei,
2. Pengalaman survei sebelumnya,
3. Ketersediaan sumber daya,
4. Target representasi yang masih mencukupi untuk menggambarkan populasi secara umum.

A. Pembagian Sampel secara Proporsional

Setelah jumlah total sampel ditetapkan sebesar 113, jumlah tersebut dibagi ke masing-masing jenis layanan secara proporsional terhadap jumlah respondennya, dengan menggunakan rumus:

Jumlah Sampel per Layanan = (Jumlah Responden Layanan / Jumlah Total Responden) × Jumlah Total Sampel.

Layanan	Jumlah Responden	Sampel (Proporsional dari 113)
PSC 119	90	5
JKN PBI APBD	1381	75
Fogging	596	32
Total	2067	113

B. Tabel Perbandingan dengan Slovin

Sebagai pembanding, berikut adalah perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan asumsi margin of error (e) berbeda-beda:

$$n = N / (1 + N \times e^2)$$

Margin of Error (e)	Sampel Slovin (n)
10% (0.10)	95
7% (0.07)	165
5% (0.05)	335
3% (0.03)	624

Kesimpulan

Dari perhitungan Slovin, dapat diketahui bahwa jumlah 113 sampel yang digunakan berada di antara margin kesalahan 10% dan 7%. Oleh karena itu, jumlah tersebut masih dinilai layak dan representatif, khususnya jika dikombinasikan dengan teknik distribusi proporsional yang digunakan.

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	33	30,1%
		PEREMPUAN	79	69,9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	11,5%
		SLTP	20	17,7%
		SLTA	61	49,6%
		DI-DIII	2	1,8%
		SI	22	19,5%
		S2-S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	0,9%
		TNI/POLRI	0	0%
		Swasta	11	9,7%
		Wirausaha	24	21,2%
		Pelajar/Mahasiswa	3	2,7%
		Lainnya (IRT,	72	
4	JENIS LAYANAN	Layanan Penyakit Menular (Fogging)	32	28,3%
		PSC 119 (Public Savety Center)	5	6,2%
		JKN (Jaminan Kesehatan Masyarakat)	75	65,5%

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, sebanyak 113 responden dengan metode yaitu metode *online*, survei kepuasan masyarakat yang di lakukan pada semester pertama ini sudah mencapai target dengan wawancara langsung dan membagikan link kepada responden hanya saja banyak responden yang tidak menjawab atau membalas kuesioner dengan metode *online* ini. Karakteristik responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 30% laki-laki dan 70% perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan responden penerima layanan persentase tertinggi adalah responden berpendidikan terakhir SLTA 49,6% dan terendah adalah > S2 0%. Selanjutnya berdasarkan indikator pekerjaan responden penerima layanan tiga persentase tertinggi adalah wirausaha 21,2 % dan swasta 9,7%. Berikutnya

berdasarkan karakteristik jenis layanan tiga indikator jenis layanan terbanyak yang diberikan berupa JKN sebanyak 65,5 % dan layanan penyakit menular (fogging) 28,3%.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang mengisi kuesioner survei sebanyak Responden yang terdistribusi sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel	Jumlah Responden	%
1	Fogging	32	32	100%
2	JKN	75	74	98,6%
3	PSC 119	5	7	140%
Jumlah		112	113	

Terdapat 1 jenis layanan melebihi target responden yaitu Layanan PSC 119 Kota Bontang. Sedangkan Layanan JKN hanya mencapai 98,6 % dan layanan Fogging dengan capaian 100% dari jumlah sampel yang ditargetkan.

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

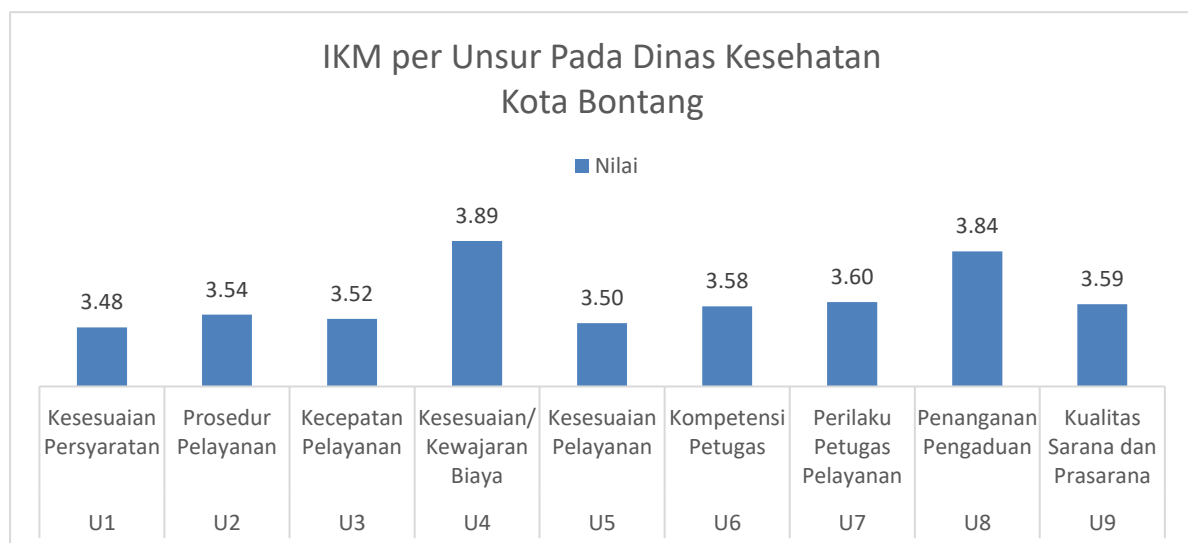
Indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan data hasil survei per unsur layanan yang terdiri dari U1 sampai dengan U9 dan kemudian digambarkan secara detail dalam bentuk tabel yang memuat kategori IKM per unsur (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), dan Kategori.

Hasil survei IKM di Dinas Kesehatan Kota Bontang periode Januari-Juni pada tahun 2025 menunjukkan capaian yang Sangat Baik (A), yaitu nilai IKM 90,40 dengan dengan range 88.31-100.00. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NI)	3.48	3.54	3.52	3.89	3.50	3.58	3.60	3.84	3.59
Nilai Interval Konversi (NIK)	87.17	88.72	88.05	97.35	87.61	89.60	90.04	96.02	89.82
Kategori	B	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90, 40 (Sangat Baik)								

Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Pada Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur tergambar grafik capaian nilai SKM berdasarkan sembilan unsur SKM layanan. Unsur Kesesuaian dan kewajaran biaya menempati urutan teratas dengan nilai 3,89 diikuti unsur penanganan pengaduan 3,84 dan perilaku petugas pelayanan 3,60. Sedangkan unsur kesesuaian persyaratan 3,48 menempati urutan terbawah diikuti dengan kesesuaian pelayanan 3,50. Tidak ada unsur yang memperoleh nilai maksimum empat namun unsur telah melewati nilai tiga atau rata-rata 3,61 yang bermakna seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai interval diatas 70.

Nilai rerata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan ditunjukkan oleh tabel sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,48
U2	Prosedur Pelayanan	3,54
U3	Kecepatan Pelayanan	3,52
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,89
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,50
U6	Kompetensi Petugas	3,58
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,60
U8	Penanganan Pengaduan	3,84
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,59

Berdasarkan tabel diatas, maka unsur Pelayanan yang perlu mendapatkan tindak lanjut untuk mempertahankan IKM menjadi “ Sangat Baik” adalah Unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian pelayanan, dan kecepatan pelayanan perlu diperbaiki menjadi tiga unsur paling tinggi dalam penilaian kepuasan pengguna Layanan.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Indek kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan dinilai dan dikategorikan berdasarkan tiga bentuk layanan yang diberikan, berikut capaian SKM berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kesehatan Kota Bontang pada tahun 2025.

Tabel 3.2
Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan, Metode dan Jumlah Sampel
Dinas Kesehatan Kota Bontang Tahun 2025

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel	Metode	Hasil SKM	Kategori
1	Layanan Penyakit Menular (<i>Fogging</i>)	32	<i>Online</i>	98,86	Sangat Baik
2	<i>Public Safety Center</i> 119 (PSC 119)	5	<i>Online</i>	95,94	Sangat Baik
3	JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	75	<i>Online</i>	86,21	Baik

Berdasarkan jumlah sampel dari 3 (tiga) jenis layanan sebanyak 112 sampel dengan menggunakan metode survei yaitu *Online*. Hasil capaian SKM berdasarkan jenis layanan di Dinas Kesehatan Kota Bontang tahun 2025 menunjukkan layanan memperoleh kategori baik dan sangat baik dengan nilai hasil SKM yang bervariasi. Jenis layanan *Fogging* memperoleh nilai tertinggi 98,86 dan jenis layanan Jaminan Nasional (JKN) memperoleh nilai terendah 86,21.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah: unsur kesesuaian persyaratan 3,48 kesesuaian pelayanan 3,50 dan prosedur pelayanan 3,54.
2. Tiga unsur dengan nilai tertinggi ialah: Unsur Kesesuaian dan kewajaran biaya 3,89 penanganan pengaduan 3,84 dan perilaku petugas pelayanan 3,60.

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 :

A. Saran/kritik serta Pengaduan Layanan JKN:

- “Sangat puas dan ramah”
- “Layanan dan pelayanan yang saya terima sudah cukup baik”
- “Semoga ga bosan sama masyarakat”
- “Pelayanan yg ramah, sopan dan cepat selalu di pertahankan”
- “Pemerintah bisa menyediakan opsi atau pilihan untuk pelayanan dilokasi lain sprti mungkin perwakilan kelurahan atau cabang (Tempat pelayanan ditambah)”
- “Lokasi masih bingung dan jauh keatas untuk mencari tempat pelayanan JKN”
- “Semoga semakin berkembang dan berkualitas”
- “Sudah baik dan kompeten harap di pertahankan”
- “Terima kasih atas pelayanannya yang sangat bagus”
- “Keluhan sebaiknya disampaikan langsung kepetugasnya dari pada menulis dikotak saran (langsung dikoreksi)”
- “Pengaduan sudah baik, hanya mohon bisa di respon lebih cepat jangan sampai tidak direspon atau tidak ditindak lanjuti”

- "Ruang sudah baik dari sebelumnya, alhamdulillah banyak perubahan dan ruang tunggu dengan kursi yang bagus"
- "Untuk ruang tunggu di dalam masih kurang luas mungkin bisa di tambahkan space"
- "Posisi tempat pelayanan terlalu pojok"
- "Proses antrian bisa lebih fleksibel agar tidak lama menunggu, tempat masih belum terorganisir karena bisa dimana saja duduk belum terpisah (tidak tempat khusus)"
- "Dipertahankan saja"
- "Ruang tunggu diluar terasa panas bisa ditambah kipas"

B. Saran/kritik serta Pengaduan Layanan *Fogging*:

- "Kalau bisa 1 bulan sekali *fogging*"
- "Jangan nunggu di kasus baru di *fogging*"

C. Saran/kritik serta Pengaduan Layanan PSC 119 :

- "Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik, cepat dan tanggap terhadap masyarakat, saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang sudah diberikan"
- "Jika sekiranya bisa, hanya perlu peningkatan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh PSC. Salah satunya seperti penyediaan ambulance untuk orang-orang yang memang memerlukan ambulance untuk mobilitas ke rumah sakit (bukan hanya untuk emergency); karena bagi pasien itu sangat dibutuhkan, mengingat jika naik mobil pribadi akan sangat membahayakan /membuat tidak nyaman pasien (posisi pasien berbaring saat di mobil berbeda dengan di ambulance). Jika memang dikenakan tarifpun juga tidak apa2 untuk kasus penggunaan ambulance tersebut. Terima kasih."
- "Sejauh ini memuaskan"
- "Pelayanan sangat baik, mohon selalu ditingkatkan dan semoga tim medis dan tim yang lain diberikan kesehatan. Aminnn"

b. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

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 Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Bontang akan dijadwalkan pada bulan Juli- Agustus 2025.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas		Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian persyaratan	Publikasi kembali/update persyaratan pendaftaran peserta JKN melalui media sosial dan publikasi di kelurahan melalui PPID			√		Bidang PSDK Umpeg
2	Kesesuaian pelayanan	Sosialisasi/mengingatkan kepada petugas (penekanan pada pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan)			√		Bidang PSDK
3	Prosedur Pelayanan	Promosi dan edukasi prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Facebook)			√		Bidang PSDK Umpeg

c. 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 Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tren tahun 2021- 2025 tingkat kepuasan masyarakat di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan capaian Nilai SKM Dinas Kesehatan Kota Bontang pada tahun 2023 dengan nilai IKM (83,3). Pada SKM tahun 2021-2022, Dinas Kesehatan Kota Bontang mampu mencatatkan peningkatan nilai SKM, yang pada tahun 2022 mendapatkan nilai SKM 94.89. Hal ini menjadi gambaran bahwa Dinas Kesehatan Kota Bontang mampu meningkatkan kualitas layanannya. Meskipun demikian, pada SKM tahun 2023, terjadi penurunan nilai SKM Dinas Kesehatan Kota Bontang menjadi 83.33 atau 11.56 poin apabila dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan nilai tersebut mengindikasikan terdapat unsur pelayanan yang harus menjadi konsen Dinas Kesehatan Kota Bontang agar segera dapat dilakukan perbaikan di tahun 2025, pada survei SKM periode 1 ini mengalami peningkatan dari 89, 31 menjadi 90,40.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 90,40.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian pelayanan dan prosedur pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **Kesesuaian/kewajaran biaya, Penanganan pengaduan dan perilaku petugas pelayanan**.
- Saran dan perbaikan berdasarkan tiga unsur terendah yaitu: **unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian pelayanan dan prosedur pelayanan** akan ditindaklanjuti sesuai kemampuan sumber daya Dinas Kesehatan Kota Bontang.

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kota Bontang, Juli 2025

Kepala Dinas Kesehatan



Bantiar Mabe, S.Sos, M.Kes
NIP. 196707151990011001

LAMPIRAN

No :

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG TAHUN 2024

Tanggal Survey :	Jam Survey :
PROFIL RESPONDEN	
Nama :	No.HP :
Jenis kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan	Usia Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D4 ☐ S1 ☐ >S2	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/ Polri ☐ Peg. Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Lainnya,.....(sebutkan)	
Jenis Layanan Yang Diterima: ☐(Sebutkan, misal : Layanan Penyakit Menular (Fogging), Layanan PSC, Layanan JKN.	

A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK SESUAI atau KURANG SESUAI , mohon berikan penjelasan:		
2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan?	1	Berbelit, Tidak Mudah
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah
Jika pilihan Bapak/ Ibu AGAK MUDAH atau TIDAK MUDAH , mohon berikan penjelasan:		
3. Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat
Jika pilihan Bapak/ Ibu TIDAK CEPAT atau KURANG CEPAT , mohon berikan penjelasan:		
4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?

- | | |
|---|---------------|
| 1 | Tidak Sesuai |
| 2 | Kurang Sesuai |
| 3 | Sesuai |
| 4 | Sangat Sesuai |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 | Tidak Mampu |
| 2 | Kurang Mampu |
| 3 | Mampu/ kompeten |
| 4 | Sangat Mampu dan Terampil |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | Tidak Sopan dan Ramah |
| 2 | Kurang Sopan dan Ramah |
| 3 | Sopan dan Ramah |
| 4 | Sangat Sopan dan Ramah |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 | Tidak Ada |
| 2 | Ada, Tetapi Tidak Berfungsi |
| 3 | Berfungsi Kurang Maksimal |
| 4 | Dikelola Dengan Baik |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?

- | | |
|---|-------------|
| 1 | Buruk |
| 2 | Cukup |
| 3 | Baik |
| 4 | Sangat Baik |

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**, mohon berikan penjelasan:

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima:

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG
: JKN, FOGGING, PSC119

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	3	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4	4	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	4	4	3
18	4	4	4	4	3	4	3	4	3
19	4	4	3	4	3	3	4	4	3
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	4	3	4	3
27	3	4	3	4	3	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	1	2	2	2	2	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	3	3	2	4	3
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	4	3	3	4	3	4	4	4	3
44	4	3	3	4	3	3	4	4	3
45	3	4	3	4	3	3	3	4	4

46	3	3	3	4	4	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	3	3	4	3
48	3	3	4	4	4	3	4	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	4	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	3	3	2	4	3	3	3	4	3
58	3	4	4	4	3	3	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	3	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4
67	3	3	3	2	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	4	4	4	4	4	3
71	4	3	4	4	3	4	4	4	3
72	4	3	4	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	4	3	4	3	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4

101	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	2	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	3	3	3
111	4	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	394	401	398	440	396	405	407	434	406
NRR / pertanyaan	3.487	3.549	3.522	3.894	3.504	3.584	3.602	3.841	3.593
NRR tertbg/ pertanyaan	0.387	0.394	0.391	0.432	0.389	0.398	0.400	0.426	0.399
Kategori Per Unsur	B	A	B	A	B	A	A	A	A

*) **)

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.88	0.88	1.77	1.77	0.88	0.00	0.88	0.00	0.88
Baik	46.90	43.36	44.25	7.08	47.79	41.59	38.05	15.93	38.94
Sangat Baik	51.33	55.75	53.98	91.15	51.33	58.41	61.06	84.07	60.18
kosong	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77	1.77
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	113	113	113	113	113	113	113	113	113
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	1	2	2	1	0	1	0	1
Baik	53	49	50	8	54	47	43	18	44
Sangat Baik	58	63	61	103	58	66	69	95	68
kosong	2	2	2	2	2	2	2	2	2

3. Lampiran SK TIM SKM dan Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM

PEMERINTAH KOTA BONTANG DINAS KESEHATAN Gedung Graha Taman Praja Blok II, Lantai I, Jalan Moch Roem, Bontang Lestari, Bontang, Kalimantan Timur 75325	
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG NOMOR 20 TAHUN 2024 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG TAHUN 2024 KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG	
Menimbang	: bahwa dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bontang Tahun 2024, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Tahun 2024;
Mengingat	: 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Ibu Kota Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
MEMUTUSKAN :	
Menetapkan	: Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Tahun 2024 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini;
LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG NOMOR 20 TAHUN 2024 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG TAHUN 2024	
SUSUNAN PERSONALIA TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA BONTANG TAHUN 2024	
Penanggung Jawab	: Bahtiar Mabe, S.Sos, M.Kes
Ketua	: Chahyo Hadi Wichakso, S.STP
Sekretaris	: Akhmad Hamid Nuruddin, SKM, MM
Koordinator	: Muhammad Mahfuz, S.IP
Anggota	: 1. Megawati, S.K.M 2. Siti Rahimah, S.K.M. 3. Khusnul Nor Vinda, S.Psi 4. Miftahul Zannah M., S.K.M 5. Muhammad Yuniar, S.Kom 6. Dyah Dwijayanti, S.K.M. 7. Srihastuti, S.K.M 8. Eldila Christiana Putri, S.Kep 9. Popy Novita Sari, S.Pd 10. Nurhalima, S.Kep 11. Harulin Indriwari Khoiriyah, A.Md.
KEDUA	: Tim sebagaimana dimaksud dalam KESATU mempunyai tugas: a. menyusun instrument survei; b. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; c. mencatatkan responden; d. melaksanakan survei kepada responden pada perangkat daerah unit kerja layanan yang ditunjuk; e. mengolah data hasil survei; dan f. menyusun laporan hasil survei;
KETIGA	: Dalam melaksanakan tugas, Tim wajib berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan;
KEEMPAT	: Segala beban biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bontang;
KELIMA	: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
Ditetapkan di Bontang pada tanggal 1 April 2024 Kepala,  Bahtiar Mabe, S.Sos, M.Kes Pembina Utama Muda/IV.c NIP. 196707151990011001	
Kepala,  Bahtiar Mabe, S.Sos, M.Kes Pembina Utama Muda/IV.c NIP. 196707151990011001	

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT SECARA MANDIRI 2025
(Layanan JKN, Layanan Fogging, PSC 119)**

Survei Kepuasan Masyarakat (Pelayanan JKN APBD PBI)





Survei Kepuasan Masyarakat (Pelayanan Fog)

