

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



## DINAS KESEHATAN

Jalan Akhmad Yani Komplek Perkantoran Pemda Kasongan Seberang  
Website: <http://dinkes.katingankab.go.id> - e-mail : [dinkes@katingankab.go.id](mailto:dinkes@katingankab.go.id)

Kasongan 74412

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Semoga laporan ini secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1) serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkup Dinas Kesehatan dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu kami terbuka untuk dapat menerima segala masukan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan untuk menuju perbaikan bersama dimasa mendatang.

Kasongan, 26 Nopember 2025

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Katingan,



Glorikus G., SKM., M.Kes  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.1971062920000310  
01

# DAFTAR ISI

## BAB I

<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2

## BAB II

<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	3
A. Metode Pengumpulan Data .....	3
B. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
C. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
E. Penentuan Jumlah Responden.....	5

## BAB III

<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	7
A. Jumlah Responden SKM .....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7

## BAB IV

<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	14
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
B. Rencana Tindak Lanjut.....	15
C. Tren Nilai SKM.....	17

## BAB V

<b>PENUTUP</b> .....	18
A. Kuesioner .....	19
B. Hasil SKM.....	21
C. Dokumentasi Kegiatan SKM.....	23

<b>REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2024</b> .....	26
---	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 pada Dinas Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, 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.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan.

### **1. Maksud**

Adapun maksud dari dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### **2. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada lingkup Dinas Kesehatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada lingkup Dinas Kesehatan adalah tim yang dibentuk untuk Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

#### A. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui link survey <https://e-skm.katingan.kab.go.id/survey/public?code-68367427195E7>. 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 di Lingkup Dinas Kesehatan, yaitu:

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu Penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. **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;
- e. **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;
- f. **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. **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).

**B. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPT Puskesmas lingkup Dinas Kesehatan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui aplikasi di gaway atau handphone android sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

**C. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat.**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan ini, dimulai pada bulan September sd Oktober 2025 dengan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah ditetapkan pada Tahun 2024 yang lalu. Adapun susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

**LAMPIRAN a : SK. TIM PENYUSUN SKM DINAS KESEHATAN (TERLAMPIR)**

**D. Waktu Pelaksanaan SKM**

Untuk tahun 2025 Survei dilakukan hanya 1(satu) kali yaitu mulai bulan Juni sd Oktober 2025. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi persiapan yang dilakukan untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini seperti yang tertuang dalam tabel diatas, yang meliputi dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data yang terkumpul serta penyusunan laporan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	20 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juli – Oktober 2025	90 Hari

3.	Pengolahan Data	Oktober 2025	12 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Akhir Oktober 2025	5 Hari

**i. Tabel 01 : 2.5. Waktu Pelaksanaan SKM**

**E. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **800** 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 **332** orang.

## 2.6 TABEL RESPONDEN

TABEL : 2.6 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN PENERIMA SKM					
POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (N)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
10	5	220	140	1200	291
15	7	230	148	1300	297
20	10	240	156	1400	302
25	12	250	164	1500	306
30	15	260	172	1600	310
35	17	270	180	1700	313
40	20	280	188	1800	317
45	22	290	196	1900	320
50	25	300	204	2000	322
55	27	320	212	2200	327
60	30	340	220	2400	331
65	32	360	228	2600	335
70	35	380	236	2800	338
75	37	400	244	3000	341
80	40	420	252	3500	346
85	42	440	260	4000	351
90	45	460	268	4500	354
95	47	480	276	5000	357
100	50	500	284	6000	361
110	55	550	292	7000	364
120	60	600	300	8000	367
130	65	650	308	9000	368
140	70	700	316		
150	75	750	324		
160	80	800	332		

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 332 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

<b>NO</b>	<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	127 ORANG	38.25%
		PEREMPUAN	205 ORANG	61.75%
<b>JUMLAH :</b>			<b>332 ORANG</b>	
2	USIA	17-30	72	21.68%
		31-40	93	28.01%
		41-50	104	31.32%
		51-60	63	18.97%
<b>JUMLAH :</b>			<b>332 ORANG</b>	
3	PENDIDIKAN	SLTP	118 ORANG	35.54%
		SLTA	177 ORANG	35.24%
		DIII	24 ORANG	7.22%
		SI	13 RANG	3.91%
<b>JUMLAH :</b>			<b>332 ORANG</b>	
4	PEKERJAAN	PNS	32 ORANG	9.63%
		SWASTA	119 ORANG	35.84%
		WIRUSAHA	25 ORANG	7.53%
		LAINNYA	156 RANG	46.98%
<b>JUMLAH :</b>			<b>332 ORANG</b>	
5	JENIS LAYANAN	Pelayanan di Loket Pendaftaran	332 Orang	100%

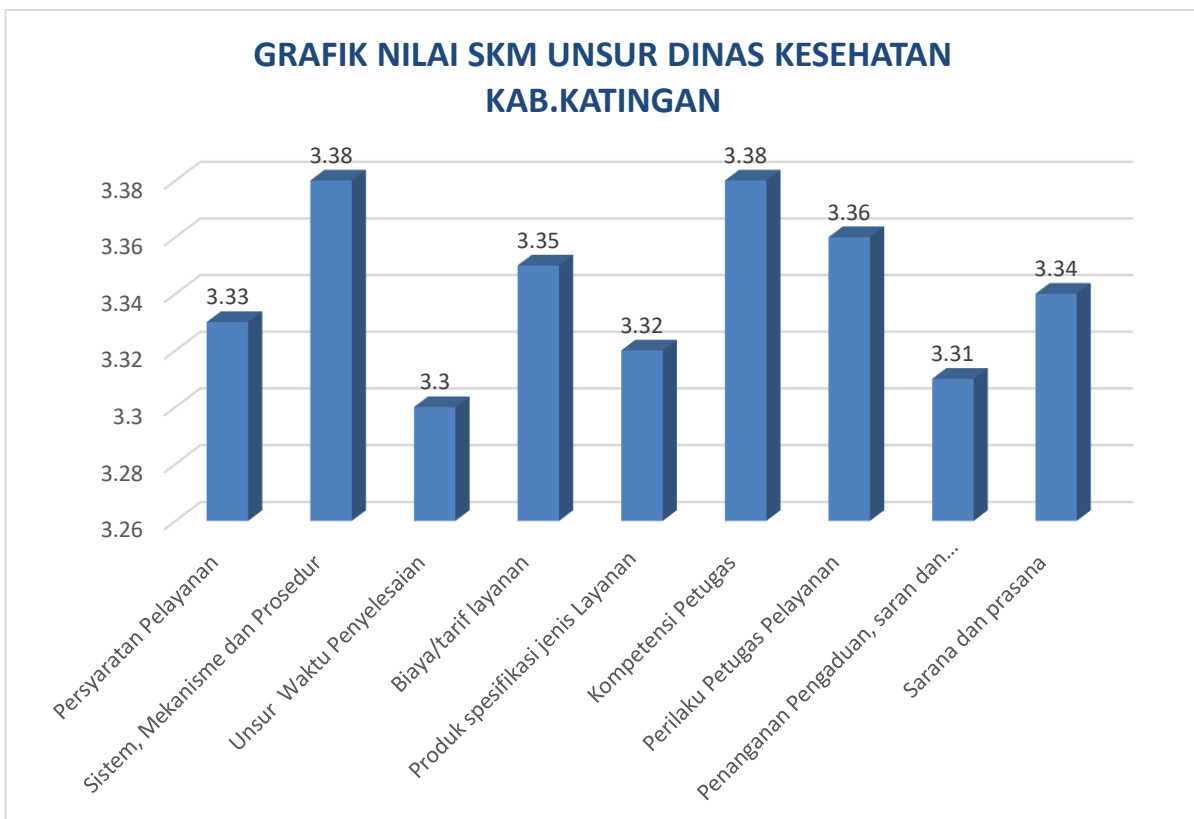
## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

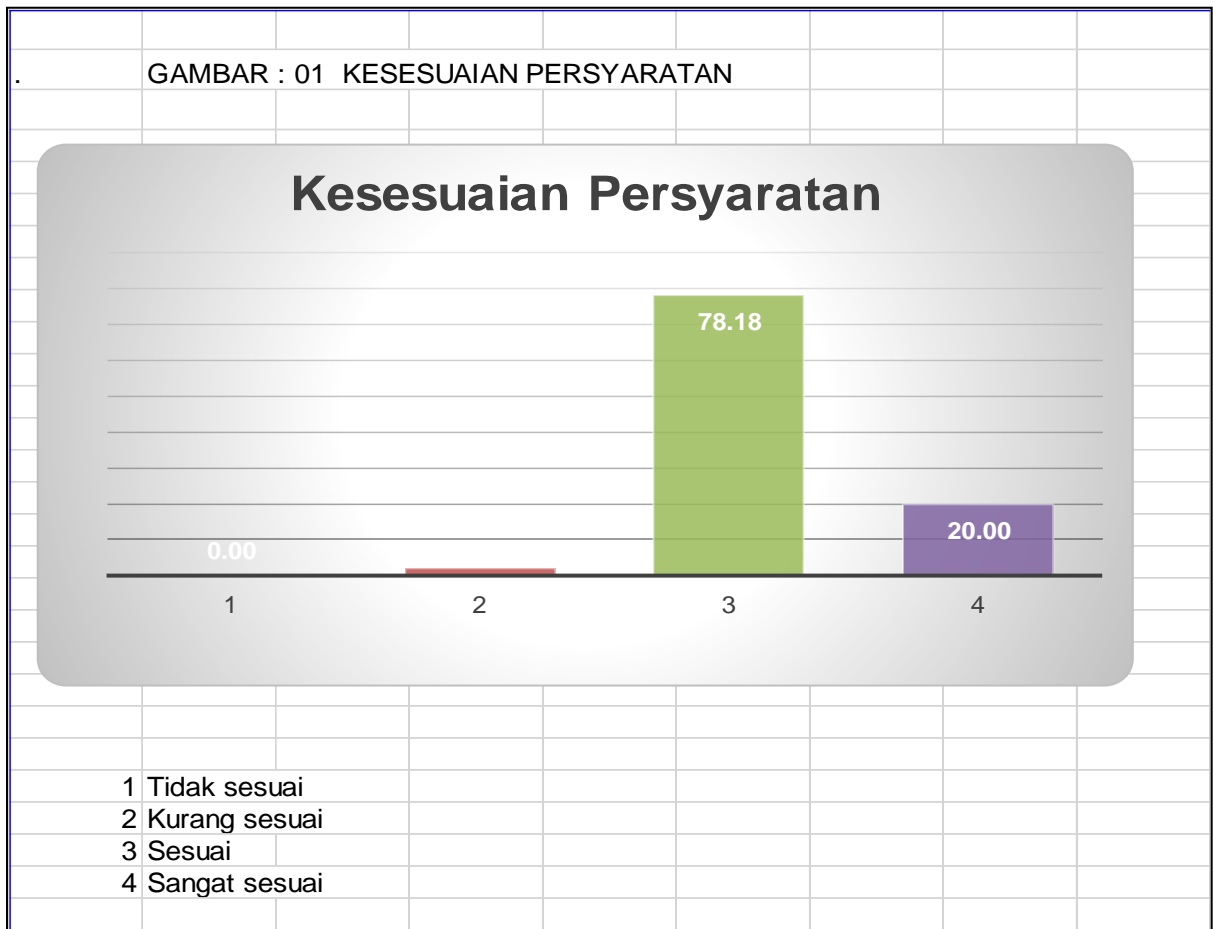
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.33	3.38	3.30	3.35	3.32	3.38	3.36	3.31	3.34
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83.48 (Baik)</b>								

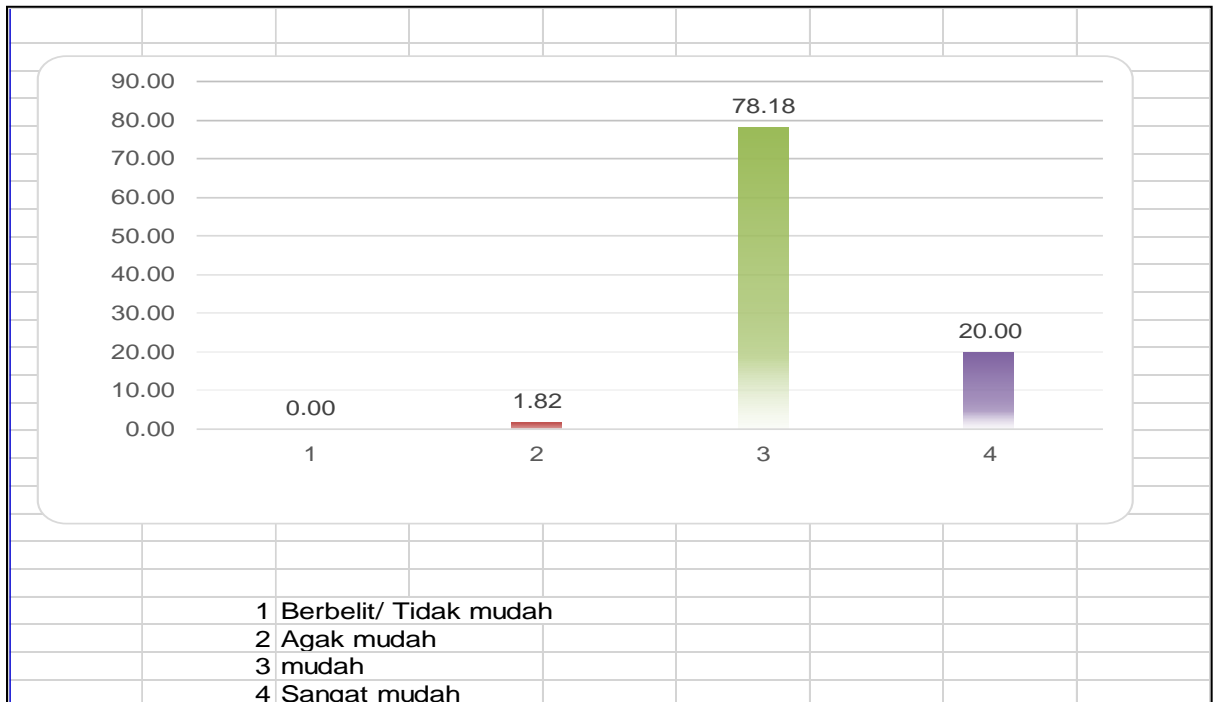
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



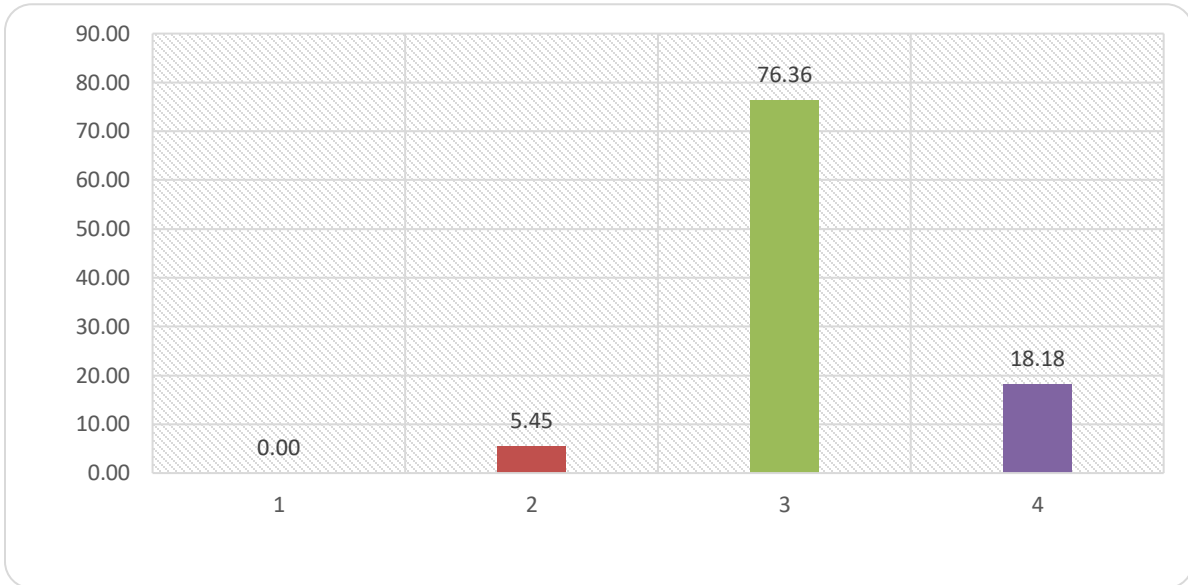
GAMBAR : U1. KESESUAIAN PERSYARATAN



GAMBAR : U2. PROSEDUR PELAYANAN

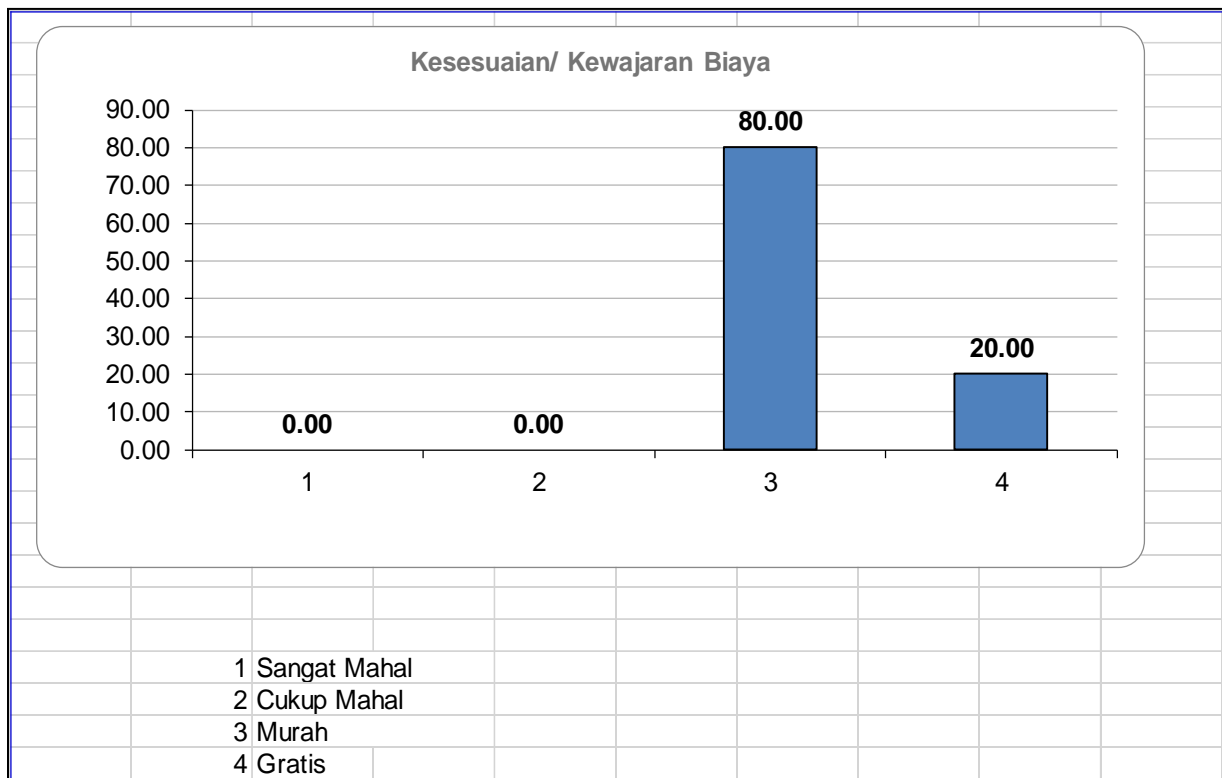


GAMBAR : U3. KECEPATAN PELAYANAN



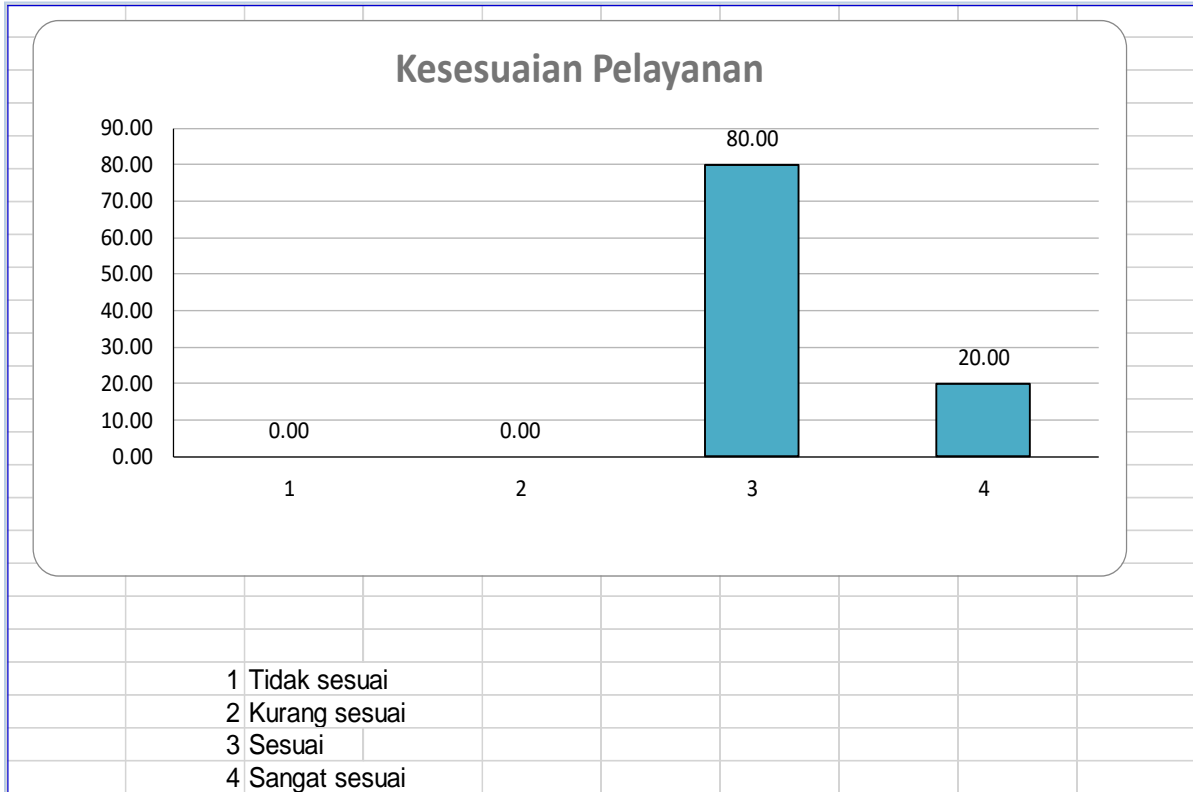
- 1 Tidak cepat
- 2 Kurang cepat
- 3 Cepat
- 4 Sangat cepat

GAMBAR : U4 KESESUAIAN KEWAJARAN BIAYA

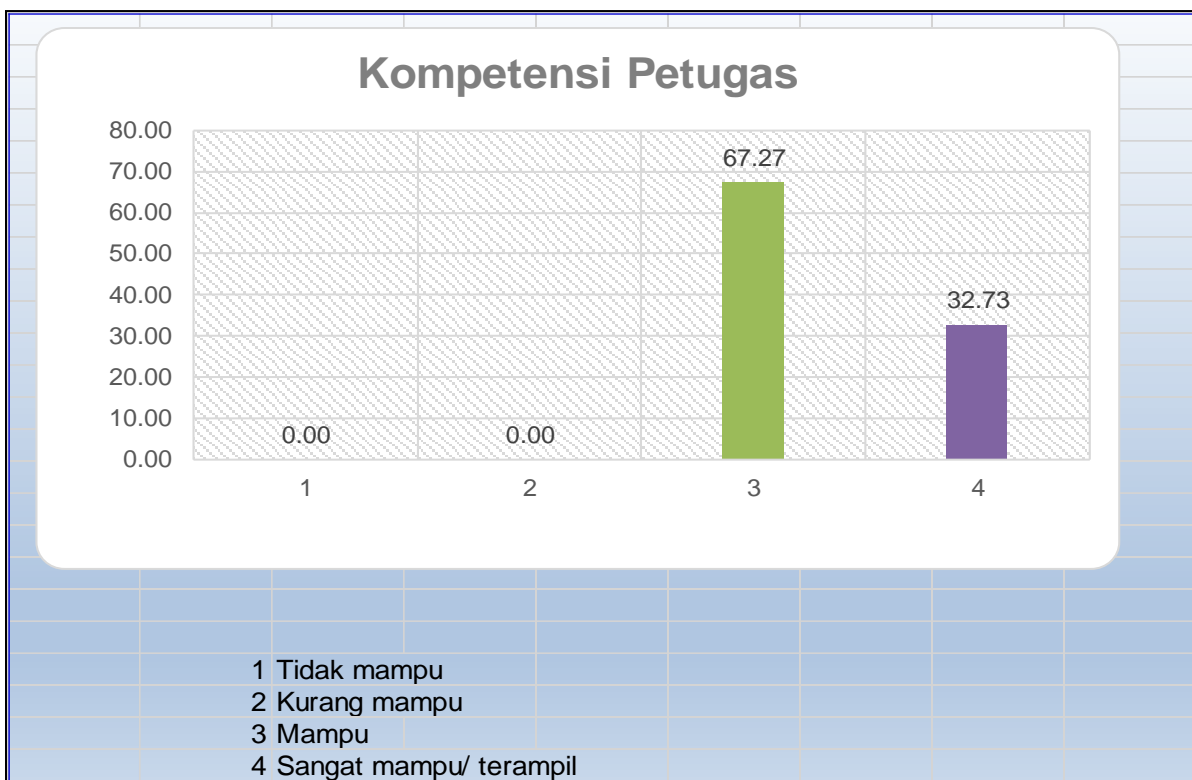


- 1 Sangat Mahal
- 2 Cukup Mahal
- 3 Murah
- 4 Gratis

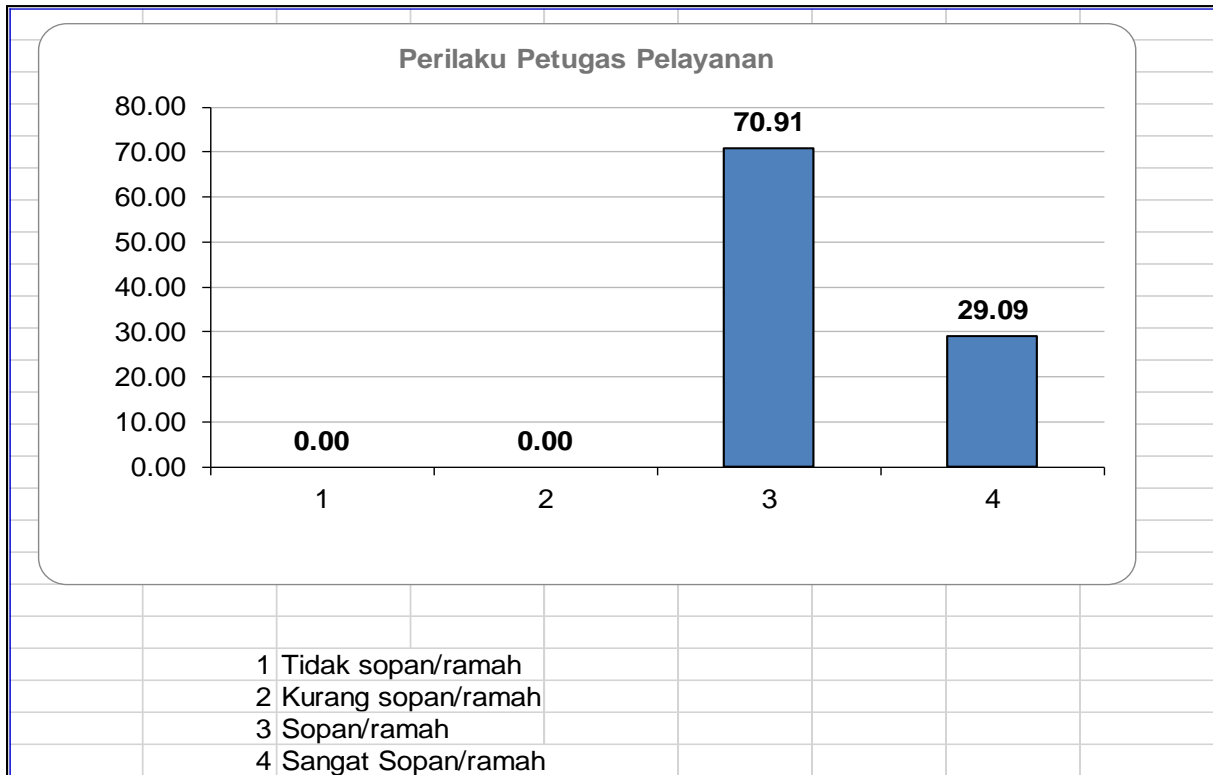
GAMBAR : U5 KESESUAIAN PELAYANAN



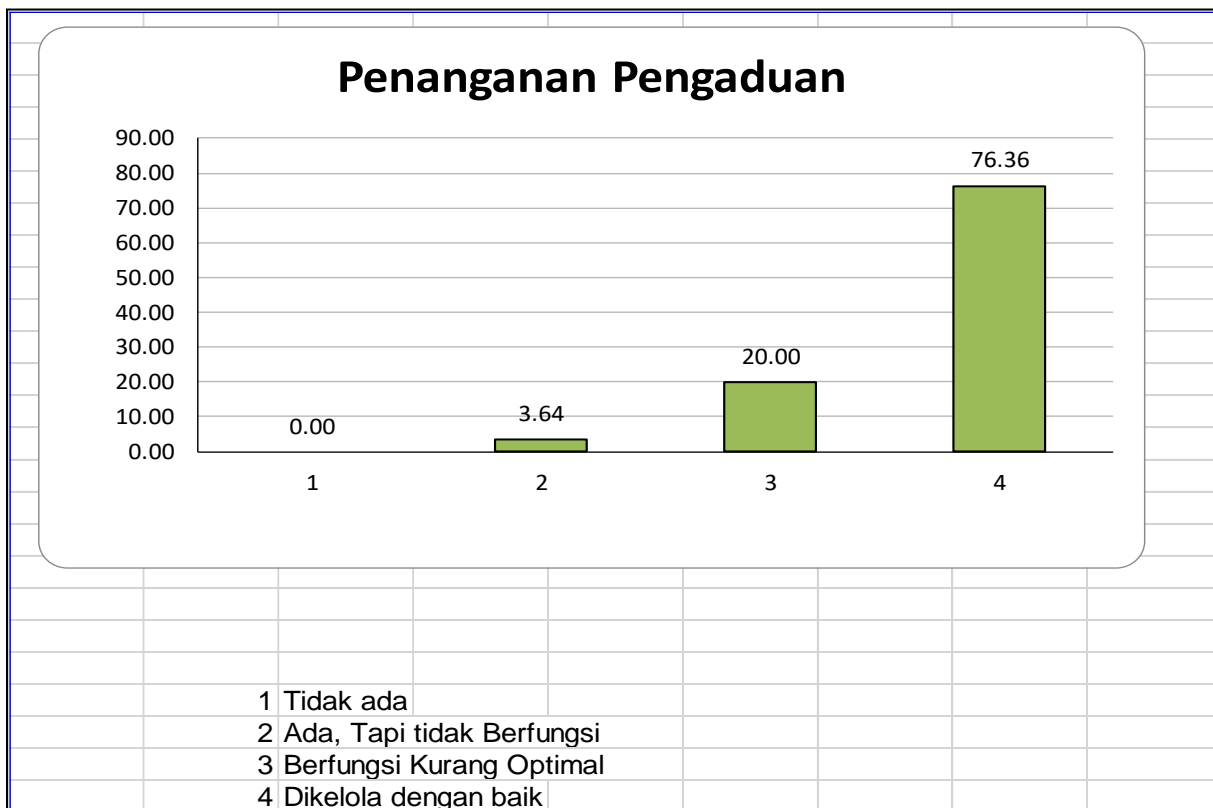
GAMBAR : U6 KOMPETENSI PETUGAS



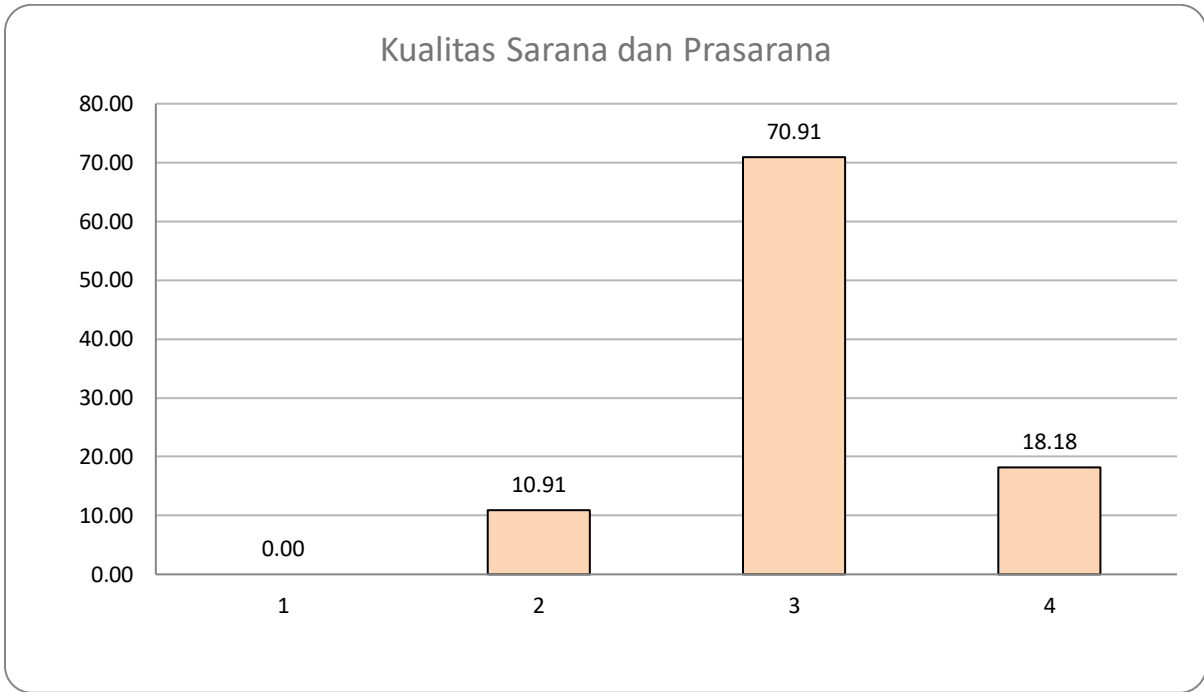
GAMBAR : U7 PRILAKU PETUGAS ELAYANAN



GAMBAR : U8 PENANGANAN PENGADUAN



GAMBAR : U9 KUALITAS SARANA DAN PRASARANA



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat 3(tiga) unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu : Unsur Waktu Penyelesaian (U3) nilai 3.30, Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan (U8) **3,31** serta Produk spesifikasi jenis Layanan(U5) \_dengan nilai 3.32
2. Kemudian Terdapat Satu unsur layanan Yaitu : (U1) Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3.33.
3. Terdapat dua unsur layanan yang sama dan tertinggi yaitu : (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur nilai 3.37 dan (U6) Kompetensi Petugas dengan nilai 3,38.
4. Terdapat Satu unsur layanan yaitu : (U4) Biaya/tarif layanan nilai 3.35,
5. Terdapat Satu unsur layanan yaitu : (U7) Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3.36
6. Dan satu unsur terakhir yakni unsur sarana dan prasana dengan(U9) nilai **3.34**

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

1. Lambatnya waktu penyelesaian dalam pelayanan pada UPT Puskesmas lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan terutama pada bagian pendaftaran diloket pendaftaran .
2. Kurangnya sosialisasi produk-produk spesifikasi jenis layanan
3. Masih lambatnya penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan.

## **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat untuk menjadi bahan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Dengan rincian RTL yang akan dilaksanakan antara lain :

- 1 Memperbaiki/revisi SOP terkait waktu penyelesaian pelayanan
- 2 Mensosialisasikan kembali produk-produk spesifikasi jenis layanan yang berbentuk online maupun offline yang disampaikan.
- 3 Penerapan SOP diloket pendaftaran

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan.

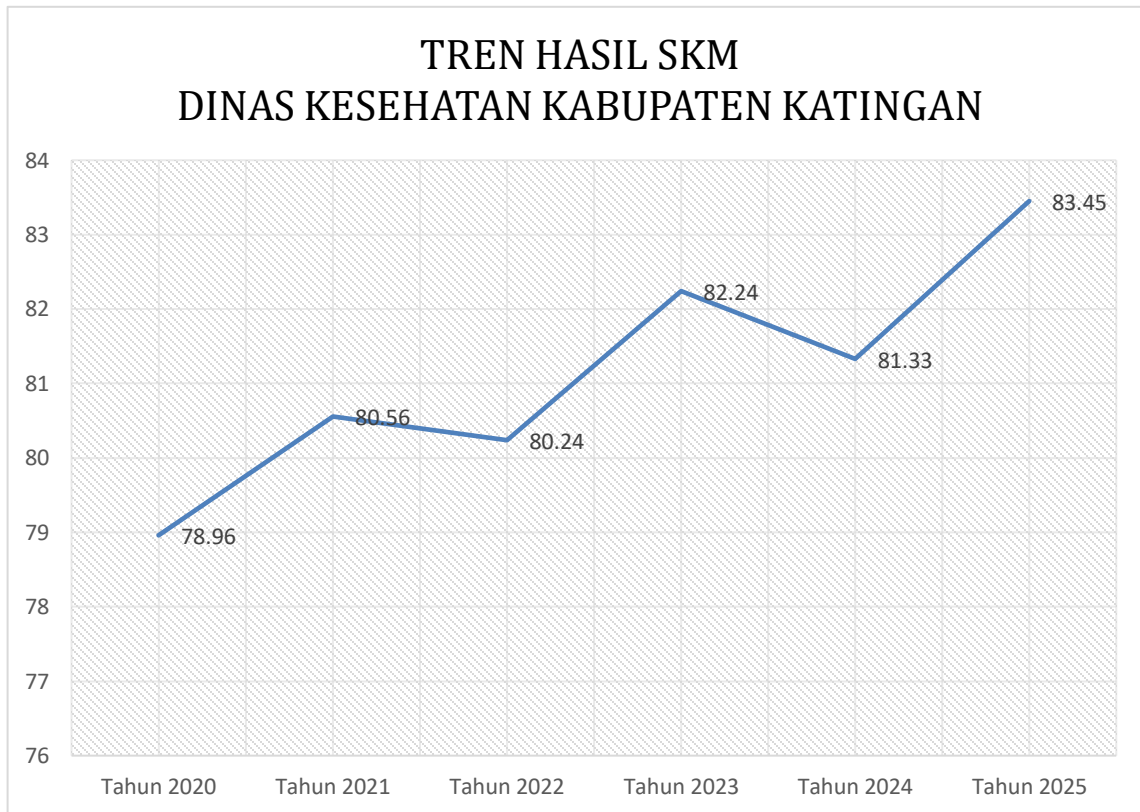
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek(kurang dari 12 bulan).

**TABEL : RENCANA TINDAK LANJUT**

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengevaluasi SOP pelayanan</li> <li>- Mempublikasikan waktu pelayanan</li> <li>- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan</li> </ul>		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
2.	Jenis Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempublikasikan lagi jenis2 layanan secara langsung maupun melalui media sosial</li> <li>- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap informasi jenis2 layanan</li> <li>- Mengevaluasi SOP jenis layanan</li> </ul>		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempublikasikan lagi ketersediaan tempat pengaduan yang sudah disiapkan, baik dikotak mengaduan maupun melalui media sosial</li> </ul>		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

		- Menginventarisasi n pengaduan masyarakat dan melakukan RTL serta TL		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
--	--	---	--	---	---

**A. TREN HASIL SKM**



Berdasarkan grafik diatas, terlihat adanya kenaikan nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan untuk Tahun 2025 dibandingkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sejak tahun 2020. Ini mengindikasikan adanya perubahan pada kualitas terhadap layanan kepada masyarakat menjadi kearah yang lebih baik.

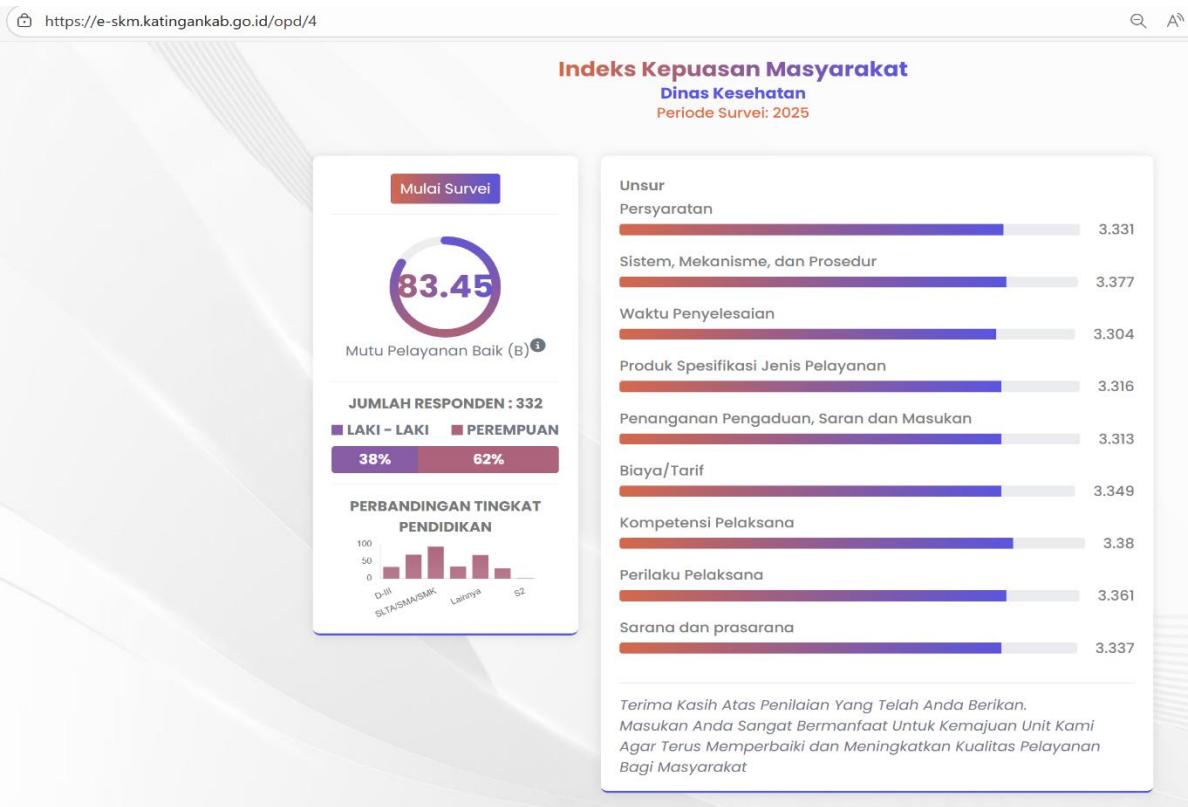
## **BAB V PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 83.45.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur waktu pelayanan, spesifikasi jenis layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu system mekanisme, unsur kompetensi petugas dan perilaku petugas.





[Beranda](#)
[Tentang E-SKM](#)
[Unsur Survei](#)
[Publikasi](#)
[Hubungi Kami](#)

Mulai Survei

Show 10 entries Search:

No	Nama Perangkat Daerah	Responden	IKM	Poster	Laporan
1	Dinas Pendidikan	385	79.88	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	<a href="#" style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	197	90.30	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	
3	Dinas Kesehatan	332	83.45	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	
4	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman serta Pertanahan	48	81.77	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	
5	Dinas Perindustrian, Transmigrasi dan Tenaga Kerja	52	85.40	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	
6	Dinas Perhubungan dan Perikanan	64	78.50	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	33	94.73	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	<a href="#" style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>
8	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	109	88.13	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	<a href="#" style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>
9	INSTANSI DUMMY	0	0.00	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	
10	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	130	87.90	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Download</a>	


Link SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan.


<https://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-68367427195E7>


### **Index Kepuasan Masyarakat**


#### **Dinas Kesehatan**

Periode : 2025

  
**Identitas**

  
Survey

  
Saran

  
Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

**Nama Lengkap**

**Email**

**Nomor Telepon**

**Layanan**

Pilih Layanan▼

<b>Umur</b>	<b>Pekerjaan</b>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;"><span>Pilih Pekerjaan</span><span>▼</span></div>
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan</b>
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;"><span>Pilih Jenis Kelamin</span><span>▼</span></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;"><span>Pilih Pendidikan</span><span>▼</span></div>

Selanjutnya

2. Hasil Nilai Per unsur dan hasil SKM Dinas Kesehatan Kab Katingan.



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KESEHATAN KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

### RESPONDEN

Jumlah: 332 Orang

Jenis Kelamin: L=127 P=205

NILAI IKM

**83.45**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.33
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.38
Waktu Penyelesaian	3.30
Biaya/Tarif	3.35
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32
Kompetensi Pelaksana	3.38
Perilaku Pelaksana	3.36
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.31
Sarana dan prasarana	3.34

PERIODE SURVEI: - 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Kasongan, 26 Nopember 2025

Kepala Dinas

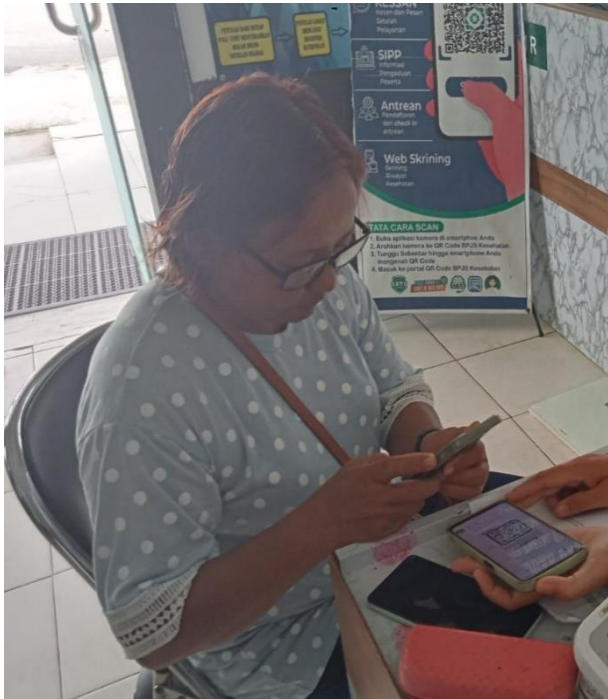


Storkus G., SKM, M.Kes  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.197106292000031001

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Berakhlak | Kompeten  
Berprestasi | Berkeadilan | Berkeadilan

**#bangga  
melayani  
bangsa**

#### 4. Dokumentasi Survey Kepuasan Masyarakat







5. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA

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



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN KATINGAN**

## KATA PENGANTAR

Laporan Tindak Lanjut hasil pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan komitmen untuk memperbaiki sistem layanan yang ada di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan untuk menjadi pemberi layanan yang lebih baik.

Dalam penyusunan laporan Tindak Lanjut hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 ini sebagai gambaran mengenai waktu penyelesaian terhadap unsur-unsur yang ada pada lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan. Dalam kesempatan ini kami sampaikan bahwa laporan Tindak Lanjut hasil pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini belum sesuai yang diharapkan, tetapi kami berusaha untuk dapat menyajikan laporan ini semampu kami sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan dan berbagai pihak dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan.

Atas dukungan semua pihak dan seluruh jajaran UPT Puskesmas dan Dinas kesehatan, maka pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Semoga pelayanan publik pada periode selanjutnya tetap berjalan baik dan tepat sasaran dan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan bagi pemangku kepentingan lainnya.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, sehingga laporan Tindak Lanjut hasil pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat diselesaikan.

Kasongan, 26 Nopember 2025

Kepala Dinas



Sisrikus G. SKM, M.Kes  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP.197106292000031001

## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemberi layanan dengan perbandingan antara harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit layanan publik. Survey ini dilaksanakan sebagai bahan tindak lanjut untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja pemberi layanan terhadap penerima layanan dengan tujuan yang akan dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan baik, bila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan suatu badan/lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

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

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan pada Tahun 2024, nilainya beragam pada berbagai 9(sembilan) unsur penilaian seperti pada tabel dibawah ini :

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.2	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.127	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.073	Baik
4	Biaya/Tarif	3.145	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.145	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.273	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.236	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.018	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.673	Sangat Baik



Berdasarkan Tabel data diatas, ada beberapa unsur yang memerlukan intervensi perbaikan mutu layanan, karena unsur-unsur tersebut lebih rendah dari unsur pelayanan lainnya. Oleh karena itu perlu adanya rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur-unsur yang terendah tersebut. Sehingga untuk melaksanakan perbaikan melalui rencana tindak lanjut perlu adanya penyusunan skala prioritas. Kerangka rencana tindak lanjut dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempublikasi kan prosedur pelayanan</li> <li>- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>- Mengevaluasi SOP pelayanan</li> </ul>		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

2.	Kesesuaian Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempublikasi kan kesesuaian persyaratan pelayanan</li> <li>- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan Mengevaluasi SOP persyaratan pelayanan</li> </ul>		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
3.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempublikasi kan persyaratan pelayanan</li> </ul>		√	Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

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

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi	Hambatan
1	Mempublikasikan prosedur pelayanan	Sudah	Prosedur pelayanan sudah dipublikasi melalui media yang dipajang di UPT Puskesmas sejak 17 Januari 2025		Belum semua penerima layanan memperhatikan prosedur layanan yang disampaikan.
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Prosedur pelayanan di evaluasi, dibuktikan dengan revisi SOP prosedur pelayanan Sejak 17 Januari 2025		Durasi Waktu prosedur sudah dipersingkat tetapi kadang-kadang terkendala tidak semua layanan berbasis elektronik

3	Mengevaluasi SOP pelayanan	Sudah	Revisi SOP terhadap prosedur pelayanan Sejak 17 Januari 2025		Durasi Waktu prosedur sudah dipersingkat tetapi kadang-kadang terkendala tidak semua layanan berbasis elektronik
---	----------------------------	-------	--	---	--

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Demikian realisasi Rencana Tindak Lanjut dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan Tahun 2024, semoga dari hasil realisasi Rencana Tindak Lanjut ini dapat meningkatkan unsur pelayanan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat.



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN**  
**DINAS KESEHATAN**

Komplek Perkantoran Pemda Kasongan Seberang  
Website: <http://dinkes.katingankab.go.id> - e-mail : [dinkes@katingankab.go.id](mailto:dinkes@katingankab.go.id)  
Kasongan 74412

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN**

Nomor :000.9/1205 /VII/2024

**TENTANG**

**PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA LINGKUP DINAS KESEHATAN KABUPATEN KATINGAN**

- Menimbang :
1. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
  2. Bahwa sebagai upaya pelaksanaan tersebut diatas, maka perlu ditetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Dinas Kesehatan tahun 2025 dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara 4125) ; Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana yang telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  7. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
  8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- 10 Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
- 11 Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 25 Tahun 2023.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan Tahun 2025, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Survei Kepuasan Masyarakat Pada Lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu, meliputi :
- a. Persiapan ;
  - b. Merumuskan Kuesioner ;
  - c. Membuat SK Tim SKM ;
  - d. Pengisian dan Pengumpulan Data/Survei IKM oleh pemohon Pelayanan;
- KETIGA** : Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh aparat Pelayanan Publik Lingkup Dinas Kesehatan.
- KEEMPAT** : Segala Biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkan Keputusan ini dianggarkan pada DPA Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan.
- K E L I M A** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Ditetapkan di : Kasongan

Pada tanggal, 1 Juli 2024

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Katingan



Glorikus G., SKM, M.Kes  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19710629 200003 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN  
KATINGAN

Nomor : 000.9/ 1205/VII/2024

Tanggal : 1 Juli 2024

Tentang : PENETAPAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA LINGKUP DINAS KESEHATAN KABUPATEN KATINGAN

No.	Nama/ Pangkat/Gol / NIP	Jabatan	Tugas Dalam TIM
1.	GLORIKUS G., SKM., M.Kes Pembina Utama Muda, IV/c 197106292000031001	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Apt.ELISAWATI, S.Si Pembina, IV/a 197504262009042001	Sekretaris	Kordinator/Ketua Tim Pelaksana
3.	RUSBANDI, SKM., M.A.P Penata Tingkat I, III/d 97607191997021002	Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	BASERANI, S.ST Penata Tingkat I, III/d 197505202006041009	Analisis Diklat	Anggota
5.	SANTRI SUTRISNO, A.Md.Kep Penata, III/c	Perawat Mahir	Anggota
6.	MUCHORIK, SKM IX	Perawat Ahli Pertama	Anggota

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Katingan



Glorikus G., SKM, M.Kes  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19710629 2000031001