



PEMERINTAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU



Survey Kepuasan **MASYARAKAT**

DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu alat ukur penting dalam menilai kinerja pelayanan publik, khususnya dalam upaya memberikan layanan yang berkualitas, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. SKM menjadi media evaluasi langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Penyusunan SKM ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 berguna bagi berbagai pihak, khususnya masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif dan bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan publik di masa mendatang.



Tanjungpinang, Juli 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

Dr. MOH. BISRI, SKM, M.Kes
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP 197101091995011001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	4
1.5 Prinsip	5
1.6 Ruang Lingkup	5
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.8 Manfaat	8
1.9 Pengertian Umum	8
 BAB II METODOLOGI SURVEI	 10
2.1 Periode Survei	10
2.2 Metodologi Penelitian	10
2.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei	10
2.3.1 Persiapan Bahan	10
2.3.2 Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	10
2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	10
2.4 Pengumpulan Data	13
2.4.1 Pengumpulan Data	14
2.3.2 Pengisian Kuesioner	14
2.5 Pengolahan Data dan Analisis Data	14
2.5.1 Editing	14
2.5.2 Tabulasi	14
2.5.3 Penyusunan Laporan	14
2.5.4 Perangkat Pengolahan	16



BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI	19
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	19
3.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	21
3.3 Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	23
3.4 Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	27
 BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Rekomendasi	28
 DAFTAR PUSTAKA	 30
LAMPIRAN 1	31
LAMPIRAN 2	35
LAMPIRAN 3	



DAFTAR TABEL

Tabel 1	16
Tabel 2	19
Tabel 3	20
Tabel 4	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar	1	Unsur Pelayanan dan Nilai Harapan	22
Gambar	2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar	3	Karakteristik Responden Menurut Umur	24
Gambar	4	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	25
Gambar	5	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	26
Gambar	6	Karakteristik Responden Menurut Umur	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Kesehatan mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang Kesehatan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi, menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Sekretariat, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Sumber Daya Kesehatan;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Sekretariat, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Sumber Daya Kesehatan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Sekretariat, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Sumber Daya Kesehatan;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Sekretariat, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Sumber Daya Kesehatan; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Melalui 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 dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan secara berkala yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau kembali melakukan Survei kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tahun 2024. Data hasil survei yang dilakukan telah diolah untuk mendapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data hasil survey tersebut merupakan salah satu bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai dasar untuk mewujudkan misi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan bagi pengguna pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang



- Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 - c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - e) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - f) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);
 - g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
 - i) Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahn Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);
 - j) Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provis.



- k) Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
- l) Surat rekomendasi kegiatan statistik nomor: B-29/21000/OT.130/2025

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan provinsi Kepulauan Riau adalah :
 - a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi sebuah kebutuhan sebagai Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan.
 - b) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan
 - c) Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi kepulauan Riau.
2. Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:
 - a) Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
 - b) Mengetahui baik dan buruknya kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan Publik, Visi dan Misi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
 - c) Sebagai strategi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka melakukan perbaikan secara skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntunan masyarakat
 - d) Memperoleh *feedback* atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan
 - e) Mengukur komitmen pemberi layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.



1.4 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi di Bidang Kesehatan

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan.
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipasif.
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan.
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan.



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan local geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup:

- a. Metode survei
- b. Pelaksanaan dan Teknik survei
- c. Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Langkah-langkah pengolahan data
- e. Pemantauan
- f. Evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat
- g. Analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi :

UNSUR PELAYANAN	DESKRIPSI
Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
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.
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.
Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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).
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

1.8 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
2. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau 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 public pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang terdapat pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

1.9 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara



komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah Lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya Lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari



aparatur penyelenggara pelayanan.

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.



BAB II

METODE SURVEI

2.1 Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan secara mandiri 1 tahun sekali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan. Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Juli 2025 pada :

1. Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan,
2. Klinik Gubernur Kepulauan Riau
3. Seksi Pelayanan Rujukan
4. Bidang Pelayanan Kesehatan yang mempunyai tugas dan Fungsi Pembiayaan Jaminan Kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

2.2 Metodologi Penelitian

Pendekatan dalam survei yang dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan menyajikan dan menjelaskan dalam bentuk diagram dan tabel yang berisikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaan survei menggunakan pengukuran dengan skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik yaitu responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Pelaksanaan dan Teknik Survei

2.2.1 Persiapan Bahan

a) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.



Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuesioner

Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam:

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama
Instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Pada Bagian kedua berisikan tanggal dan jam survei

Bagian III : Pada Bagian ketiga berisikan Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima, yang berguna untuk menganalisis profil respon dan dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian IV : Pada bagian keempat berisikan jenis layanan yang diterima

Bagian V : Pada bagian kelima berisikan mutu pelayanan atas 9 unsur pelayanan publik yang diberikan oleh petugas.

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik diberi nilai persepsi 1
apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif;
2. Kurang baik diberi nilai persepsi 2



apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.;

3. Baik diberi nilai persepsi 3

apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;

4. Sangat baik diberi nilai persepsi 4

apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2.2 Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan metode *Accidental sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner online, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Tim survei menyerahkan kuesioner kepada bidang yang melaksanakan pelayanan.
4. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan kembali ke tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
6. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data

2.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Responden

Responden dipilih secara acak berdasarkan kriteria responden yang menerima pelayanan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan



Jumlah 100 responden.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Unit Pelayanan pada Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan

Jenis layanan yang diberikan pada seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan

- Pelayanan konsultasi perizinan

Pelayanan yang diberikan pada tahun ini berupa layanan online langsung oleh pemberi layanan pada seksi tersebut sehingga penerima layanan tidak memberikan *feedback* pada kuesioner.

- Pelayanan pengambilan obat – obatan/ vaksin

Pelayanan yang diberikan berupa layanan penyerahan obat/ vaksin dari Instalasi Farmasi Provinsi Kepulauan Riau yang di distribusikan ke Kabupaten/ Kota

2. Unit Pelayanan Klinik Gubernur

Jenis layanan pada poliklinik berupa pelayanan dasar yang diberikan berdasarkan kebutuhan ASN .

3. Unit Pelayanan pada seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan

Pelayanan yang diberikan pada seksi pelayanan Kesehatan rujukan adalah antara lain registrasi rumah sakit baru, izin operasional rumah sakit Tipe b setiap 5 tahun, izin operasional laboratorium, unit transfuse darah serta akreditasi rumah sakit.

4. Unit Pelayanan Pembiayaan Jaminan Kesehatan

Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan Kesehatan dan Non Kesehatan.

a) Kesehatan

Pengurusan surat rekomendasi sebagai jaminan perawatan di rumah sakit

b) Non Kesehatan

Transportasi dan Akomodasi selama melakukan pengobatan di rumah sakit rujukan luar daerah



2.3 Pengumpulan Data

2.3.1 Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah *Metode Purposive Sampling* dengan jumlah responden 90 orang yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2024.

2.3.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

2.4.1 Editing

kuesioner yang telah diisi oleh responden dikembalikan kepada penulis. Penulis memilih atau menyortir data sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2.4.2 Tabulasi

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4.3 Penyusunan Laporan

Penyusunan Laporan Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi



dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Proses analisis data kepuasan layanan dilakukan dengan meninjau pengukuran survei pengguna layanan. Survei pengguna layanan dilakukan dengan menghitung nilai total dari tanggapan responden kemudian dihitung nilai rata-rata untuk masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa ordinal. Seluruh perhitungan survei kepuasan layanan digunakan untuk tahap perhitungan sesuai aturan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata -rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} =$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$



Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{NILAI KONVERSI SKM} = \text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Kriteria penilaian mutu pelayanan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 1

Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.4.4 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer / sistem database.

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai



rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

- Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.



BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Pada tahun 2025 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan data akhir kegiatan penyusunan dari setiap unit pelayanan berdasarkan data kuesioner yang berjumlah 100 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

3.1.1 Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2025 yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disusun berdasarkan dengan 9 unsur yang dijabarkan dalam hasil penilaian sebagai berikut :

Tabel 2

NO	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1.	Persyaratan pelayanan	3,889	Baik	9
2.	Prosedur pelayanan	3,967	Baik	6
3.	Kecepatan pelayanan	4,078	Baik	5
4.	Kewajaran biaya pelayanan	4,322	Baik	1
5.	Kesesuaian pelayanan	3,944	Baik	7
6.	Kemampuan petugas pelayanan	4,011	Baik	4
7.	Kesopanan dan keramahan	4,144	Baik	3



	petugas			
8.	Kenyamanan lingkungan	3,933	Baik	8
9.	Pengaduan layanan	4,122	Baik	2

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

Tabel 3

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS KOMPOSIT
1.	Persyaratan pelayanan	3,889	0,428
2.	Prosedur pelayanan	3,967	0,436
3.	Kecepatan pelayanan	4,078	0,449
4.	Kewajaran biaya pelayanan	4,322	0,475
5.	Kesesuaian pelayanan	3,944	0,434
6.	Kemampuan petugas pelayanan	4,011	0,441
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	4,144	0,456
8.	Kenyamanan lingkungan	3,933	0,433
9.	Pengaduan layanan	4,122	0,453
NILAI INDEKS PELAYANAN			4.005

Untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :
 $(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Keterangan:

A – I = Nilai Unsur SKM

0,11 = Bobot Nilai Per Unsur

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar Nilai SKM

$$= 3,675 \times 25 = 91,239$$

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan sangat baik.



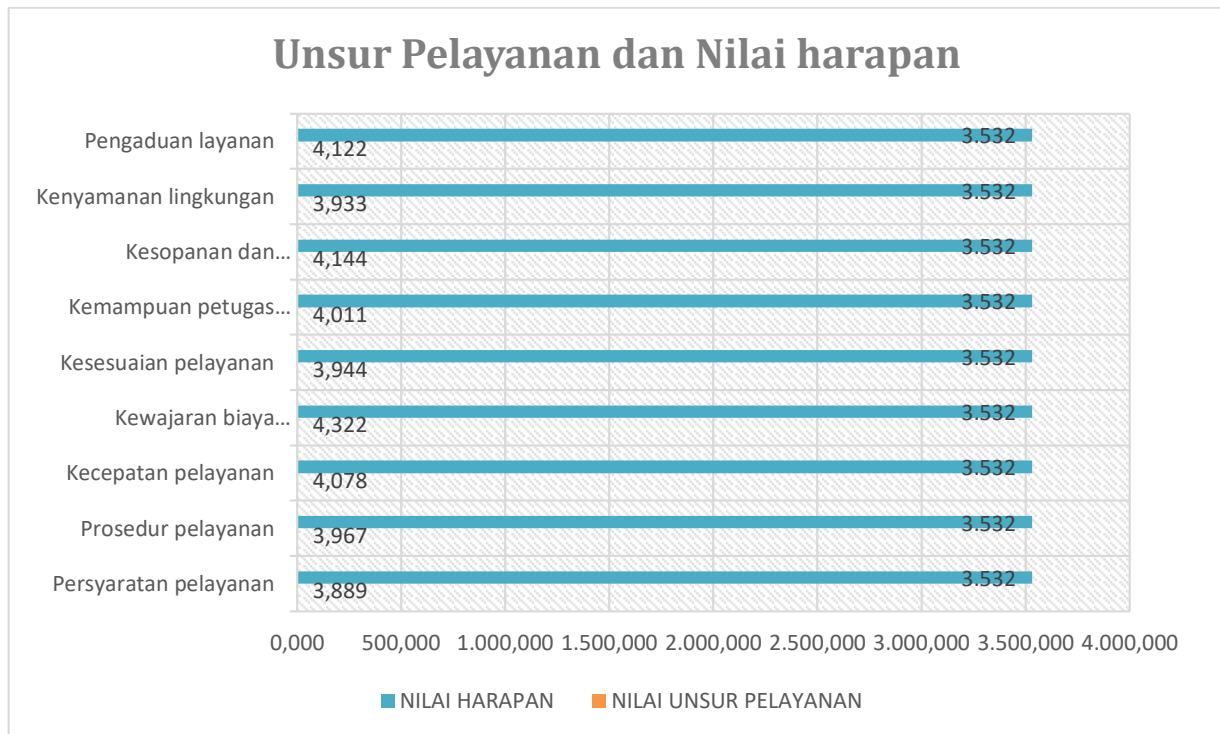
3.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 4

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,560	0,392
2	Prosedur Pelayanan	3,620	0.398
3	Waktu Pelayanan	3,740	0.411
4	Biaya/Tarif	3,950	0.435
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,590	0.395
6	Kompetensi Pelayanan	3,660	0.403
7	Perilaku Pelaksana	3,750	0.413
8	Sarana dan Prasarana	3,590	0.395
9	Penanganan Pengaduan	3,780	0.416
Nilai Indeks (NI)			3.656
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			91,41



Gambar 1. Unsur pelayanan dan nilai harapan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

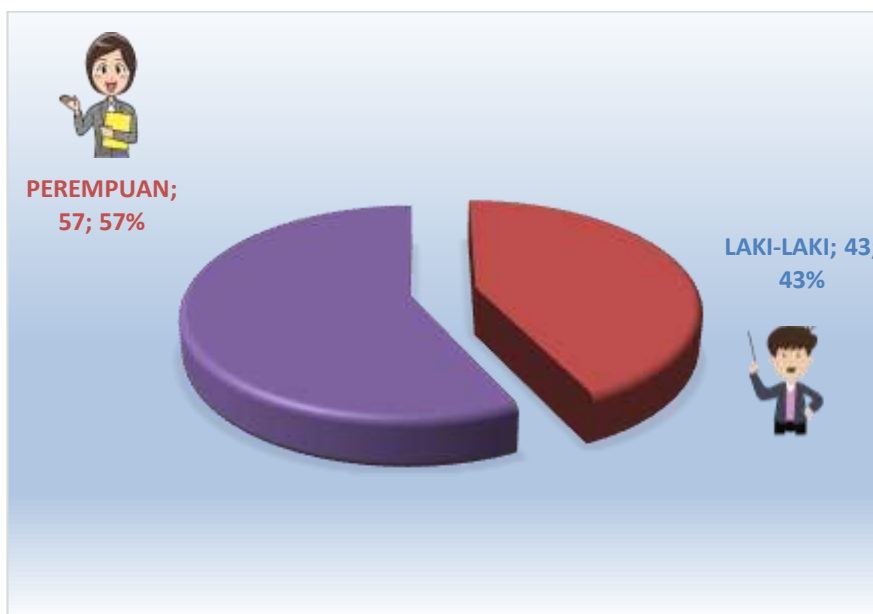
1. Kewajaran Biaya Pelayanan
2. Kesopanan dan Keramahan
3. Pengaduan Pelayanan
4. Kompetensi Pelaksana
5. Ketepatan Waktu Pelayanan
6. Prosedur Pelayanan
7. Kesesuaian Pelayanan
8. Kenyamanan Lingkungan
9. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan



Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sudah memenuhi persyaratan dan akan terus dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang sangat memuaskan, maka survei pelayanan publik dalam hal kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

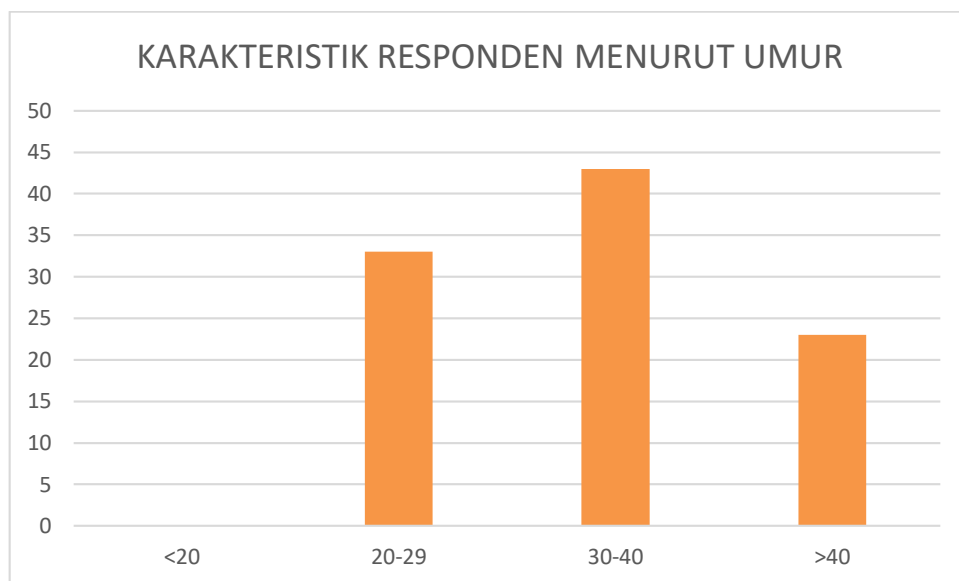
3.3 Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Dapat Digambarkan Sebagai Berikut:

KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN



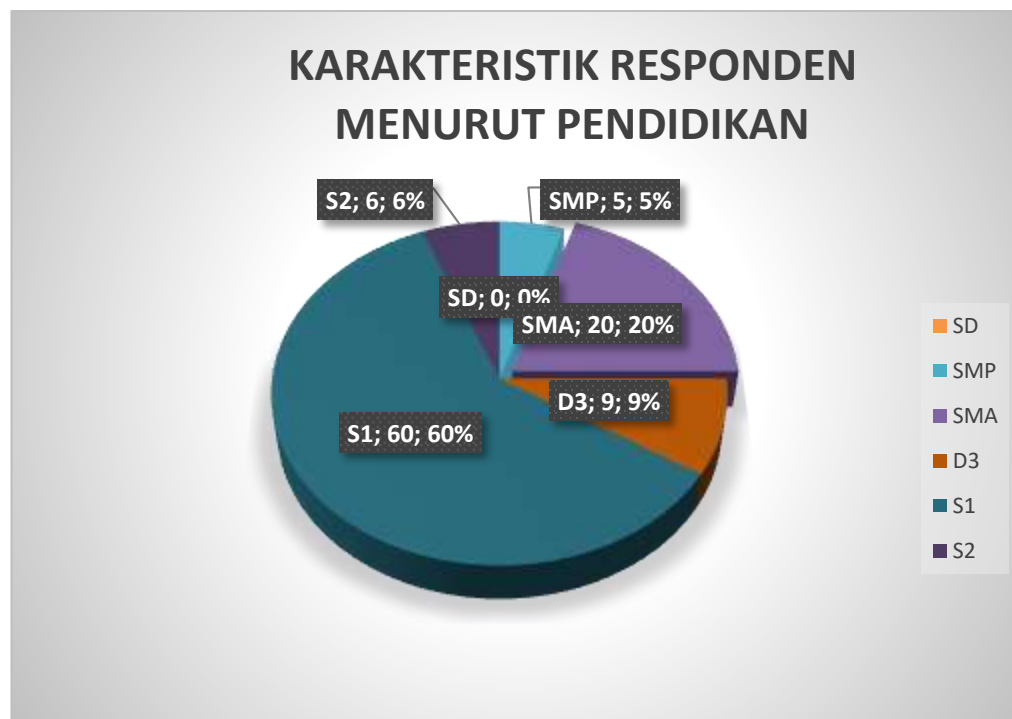
Gambar 2. Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Dari grafik diatas dapat kita lihat bahwa sebagian besar penerima layanan adalah Perempuan sebesar 57%.



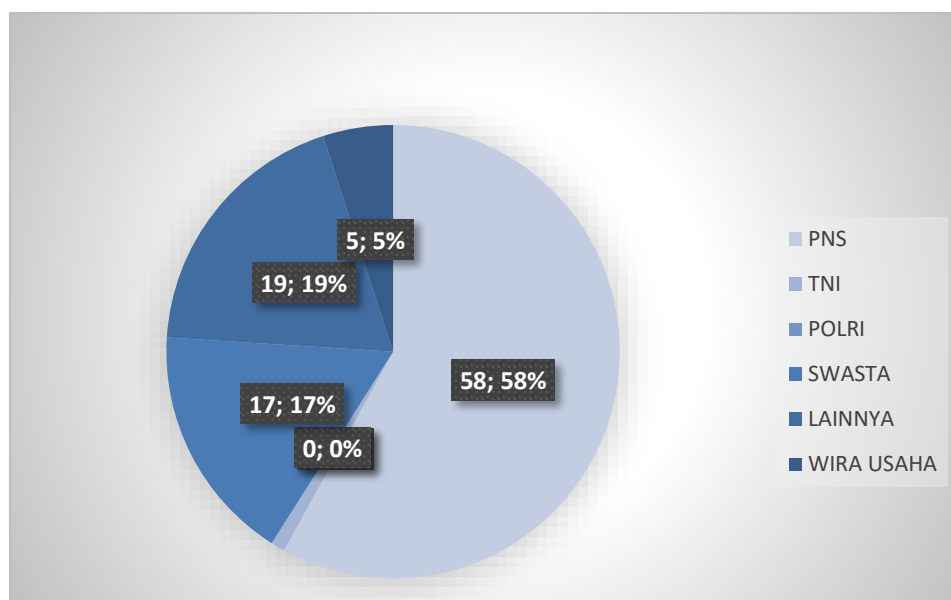
Gambar 3. Karakteristik responden menurut umur

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik umur responen adalah umur 30 tahun – 40 tahun yaitu 43%, 20 tahun – 29 tahun 33%, ≥ 40 tahun 23% dan ≤ 20 tahun 0%.



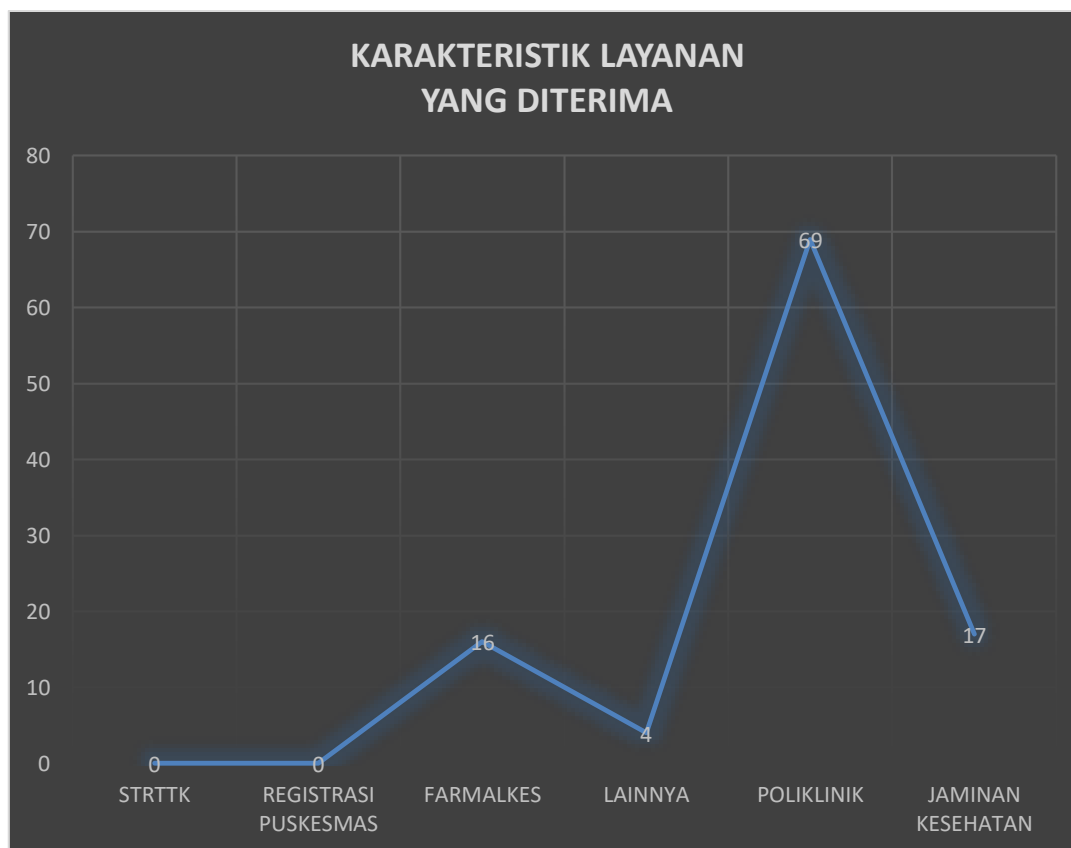
Gambar 4. Karakteristik responden menurut pendidikan

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pendidikan responden adalah S1 60 % , SMA 20%, D3 9 %, S2 6%, dan SMP 5%.



Gambar 5. Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pekerjaan responden dirincikan sebagai berikut yaitu : PNS sebesar 58%, Lainnya 19%, Swasta sebesar 17%, Wirausaha sebesar 5%, dan TNI sebesar 1%.



Gambar 5. Karakteristik responden menurut layanan

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik layanan yang diterima responden adalah Poliklinik 69 % Pelayanan Jaminan Kesehatan 17% d, Kefarmasian dan Alat Kesehatan 16%, Lainnya 4%

3.4 PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL

PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
2. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM.
3. Secara berkala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,656 pada skala 1 sampai 4. Jika dikonversikan ke dalam skala 0 sampai 100, nilai IKM tersebut setara dengan 91,41, yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Nilai ini mencerminkan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan telah berjalan secara optimal dan sesuai harapan masyarakat.

Capaian ini menjadi bukti nyata atas komitmen dan upaya yang telah dilakukan oleh seluruh jajaran dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara konsisten. Kepercayaan dan kepuasan masyarakat merupakan modal penting dalam menciptakan birokrasi yang bersih, efektif, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Namun demikian, meskipun nilai IKM yang dicapai telah berada dalam kategori sangat baik, hal ini tidak lantas menjadi akhir dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Justru, hasil ini menjadi dasar evaluasi dan motivasi untuk terus memperbaiki kekurangan yang ada, mempertahankan kinerja yang sudah baik, serta melakukan inovasi pelayanan agar dapat semakin memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di masa mendatang.

Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik, berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mampu mendorong terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut untuk tindaklanjut pada tahun 2025:

1. Komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan



pelayanan baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik.

2. Unsur-unsur pelayanan yang sudah baik perlu untuk dipertahankan dan dilanjutkan dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut secara konsisten.
3. Diperlukan peningkatan mutu layanan di setiap unsur pelayanan masyarakat supaya masyarakat dapat lebih terlayani dengan baik.
4. Melaksanakan kegiatan survei terhadap kepuasan masyarakat ini secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka terhadap masyarakat.
5. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi, mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Lampiran 1

Contoh Kuesioner Survei

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....
Jenis Layanan yang diterima ☐ KTP ☐ Akta ☐ Sertifikat ☐ Poli Umum
Lainnya :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

P*)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat

1
2
3
4

1
2
3
4

1
2
3
4



- | | | |
|----|---|---|
| 4. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. | |
| | a. Sangat mahal | 1 |
| | b. Cukup mahal | 2 |
| | c. Murah | 3 |
| | d. Gratis | 4 |
| 5. | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. | |
| | a. Tidak sesuai | 1 |
| | b. kurang sesuai | 2 |
| | c. Sesuai | 3 |
| | d. Sangat sesuai | 4 |
| 6. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam Pelayanan. | |
| | a. Tidak kompeten | 1 |
| | b. Kurang kompeten | 2 |
| | c. Kompeten | 3 |
| | d. Sangat Kompeten | 4 |
| 7. | Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | |
| | a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| | b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| | c. Sopan dan ramah | 3 |
| | d. Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 8. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. | |
| | a. Buruk | 1 |
| | b. Cukup | 2 |
| | c. Baik | 3 |
| | d. Sangat baik | 4 |
| 9. | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan. | |
| | a. Tidak ada | 1 |
| | b. Ada tapi tidak berfungsi | 2 |
| | c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| | d. Dikelola dengan baik | 4 |



Lampiran 2

TABULASI DATA DAN PENGOLAHAN DATA

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



Survei Kepuasan masyarakat
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

29	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
33	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
34	3	4	4	3	2	4	3	2	3	
35	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
36	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
40	3	3	3	4	4	3	2	3	1	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	



Survei Kepuasan masyarakat
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/ unsur	356	362	374	395	359	366	375	359	378	
NRR/ unsur	3,560	3,620	3,740	3,950	3,590	3,660	3,750	3,590	3,780	
Nilai komposit	0,392	0,398	0,411	0,435	0,395	0,403	0,413	0,395	0,416	*) 3,656
IKM Unit Pelayanan										**) 91,41

Keterangan :

U1 s.d U9 : Unsur - Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata - Rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM Komposit
**) : Jumlah NRR Komposit x 25
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi
Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Komposit : NRR per unsur x 0.11

IKM UNIT PELAYANAN	=	91,41
--------------------	---	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 43.76 - 62.50
D (Tidak Baik) : 25.00 - 43.75



Lampiran 3



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Jl. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 29124, Telp. (0771) 4500155, Fax.
(0771) 4500157 e-mail: bps2100@bps.go.id website: <http://kepri.bps.go.id>

Nomor : B-29/21000/OT.130/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik
Sektoral

Tanjungpinang, 28 Mei 2025

Yth.

Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara : Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK** dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas : **V-25.2100.035**
Rekomendasi Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau,



Margaretha Ari Anggorowati



Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statis

Judul :	Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara :	Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Resume :	https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.035
Rekomendasi :	- Secara keseluruhan, rancangan kegiatan yang diajukan sudah baik, hanya saja terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, diantaranya: - Kesesuaian rancangan jadwal kegiatan dengan KAK - Kelengkapan isian variabel yang dikumpulkan dengan yang tertera pada kuesioner - Kelengkapan bukti dukung untuk membantu pemeriksaan - Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional. - Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. - Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. - Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. - Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. - Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. - Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DINAS KESEHATAN

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Bandar Seri Kota Piring"
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Raja Jaafar Lantai 2 dan 3
Pulau Dompok Seri Darul Makmur Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el : dinkes@kepriprov.go.id Laman : dinkes.kepriprov.go.id

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NOMOR 13 /SK-DINKES/I/2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN

PROVINSI KEPULAUAN RIAU

TAHUN 2025

- Menimbang** :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
 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);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
7. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 Nomor 909);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei.
 2. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja instansi dalam pelaksanaan survei.
 3. Menetapkan teknik survei.
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 02 Januari 2025



**KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Dr. MOH. BISRI, SKM, M.Kes
Pembina Utama Muda (IV.d)
NIP 197101091995011001

Salinan : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
2. Wakil Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
4. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
5. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

Petikan : Keputusan ini sampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Nomor : 13 /SK-DINKES/I/2025
Tanggal : 2 Januari 2025

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2025**

NO.	NAMA/NIP/NRPT	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
A.	TIM PENGARAH		
1.	Dr. MOH. BISRI, SKM, M.Kes NIP 197101091995011001	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	Pembina
2.	dr. YOSEI SUSANTI M.A.P NIP 197709072006042027	Sekretaris	Pengarah
B.	PELAKSANA		
1.	SUSILO BUDI HARTANTO , S.Si, Apt NIP 197511012005021003	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	Anggota
2.	PUTRI RAHMAWATI, M.K.M NIP 198202232005022006	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan	Anggota
3.	INDRI AYU NINGSIH. S. Farm, M. Farm, Apt NIP 198407282008032003	Kepala UPTD Instalasi Farmasi	Anggota
4.	SUMIYATI, S.Si, APT NIP 197010062003122002	Kepala Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan	Anggota
6.	Ns. DIAN LOFIANA GINTINGMUNTHE, S.Kep NIP 198412062009022006	Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan	Anggota

7.	HERIYANTO, AMK NIP 197105101996031002	Administrator Kesehatan Ahli Muda	Anggota
C. SEKRETARIAT			
1.	YESSI ERFANA, Amd.Keb NIP 198407222006042010	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
2.	KRISTINA HARAHAHAP, S.Kep NIP 198106282005022009	Analisis Kepegawaian Ahli Pertama	Anggota
3.	RONI NRPT. 814.1.2745	Staf	Anggota
4.	LIDYA OKTARINA KURNIA PUTRI, S.Sos THL. 280189	Staf	Anggota


**KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Dr. MOH. BISRI, SKM, M.Kes
Pembina Utama Muda (IV.d)
NIP 197101091995011001