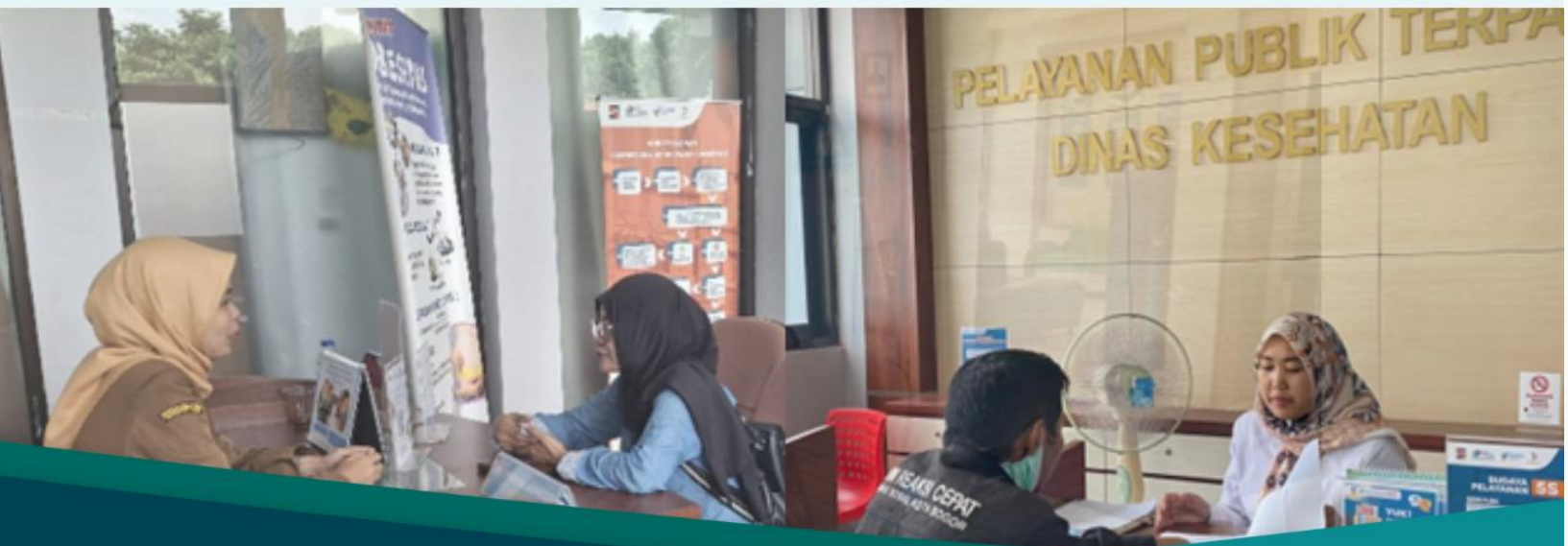




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

DAFTAR TABEL ii

DAFTAR GRAFIK iii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB 2 METODE SURVEI 4

BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA 7

 3.1 Karakteristik Responden..... 7

 3.2 Hasil SKM Dinkes Kota Bogor Tahun 2025 10

 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei 11

BAB 4 PENUTUP..... 14

 4.1 Kesimpulan..... 14

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Konversi Skala Pengukuran berdasarkan Nilai Persepsi 5

Tabel 2.2 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan 6

Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinkes Kota Bogor Tahun 2025..... 7

Tabel 3.2 Hasil SKM Dinkes Kota Bogor Tahun 2025 11

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025 12

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Karateristik Responden Berdasarkan Umur 8

Grafik 3.2 Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 9

Grafik 3.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 9

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk mengikutsertakan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Hal ini merupakan bagian dari upaya membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelibatan masyarakat menjadi semakin penting dalam konteks pembangunan berkelanjutan dan tata kelola pemerintahan yang inklusif, karena dapat mendorong kebijakan layanan publik agar lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Dalam rangka mengimplementasikan amanat peraturan tersebut, telah ditetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini menjadi acuan teknis dalam mengukur kinerja pelayanan berdasarkan penilaian masyarakat, dengan berfokus pada 9 (sembilan) unsur pelayanan, termasuk standar pelayanan, sarana dan prasarana, serta mekanisme pengaduan. Selain itu, kebijakan ini juga selaras dengan arah Reformasi Birokrasi 2025–2029 yang mendorong peningkatan kualitas layanan berbasis data, partisipasi publik, dan perbaikan berkelanjutan.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bogor, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat menjadi langkah strategis. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, Dinas Kesehatan telah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh merangkum data dan informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Temuan dari SKM ini menjadi bahan evaluasi dan masukan penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan perbaikan. Dengan komitmen pada prinsip pelayanan prima dan budaya kerja ASN BerAKHLAK, hasil survei diharapkan dapat mendorong peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan, sehingga harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pemilik hak atas pelayanan publik dapat terpenuhi secara optimal.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. 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).
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

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 Bogor.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB 2 METODE SURVEI

Pelaksanaan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. menyusun instrumen survei
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. menentukan responden
4. melaksanakan survei
5. mengolah hasil survei
6. menyajikan dan melaporkan hasil

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui e-mail
3. kuesioner elektronik (e-survei)

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem**, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Skala pengukuran yang digunakan pada survei ini adalah poin 1-8.

Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1. Poin 1 dan 2 dikategorikan “tidak baik”,
- 2. Poin 3 dan 4 dikategorikan “kurang baik”,
- 3. Poin 5 dan 6 dikategorikan “baik”,
- 4. Poin 7 dan 8 dikategorikan “sangat baik”.

Tabel 2.1 Nilai Konversi Skala Pengukuran berdasarkan Nilai Persepsi

Skala Pengukuran	Nilai Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1	0,5	Tidak baik
2	1	Tidak baik
3	1,5	Kurang baik
4	2	Kurang baik
5	2,5	Baik
6	3	Baik
7	3,5	Sangat baik
8	4	Sangat baik

Pengolahan data dalam rangka memperoleh 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 :

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur}$$

$$\frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$IKM = \frac{Total\ Nilai\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ terisi} \times Nilai\ Penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM\ Unsur\ Pelayanan \times 25$$

Tabel 2.2 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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

BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

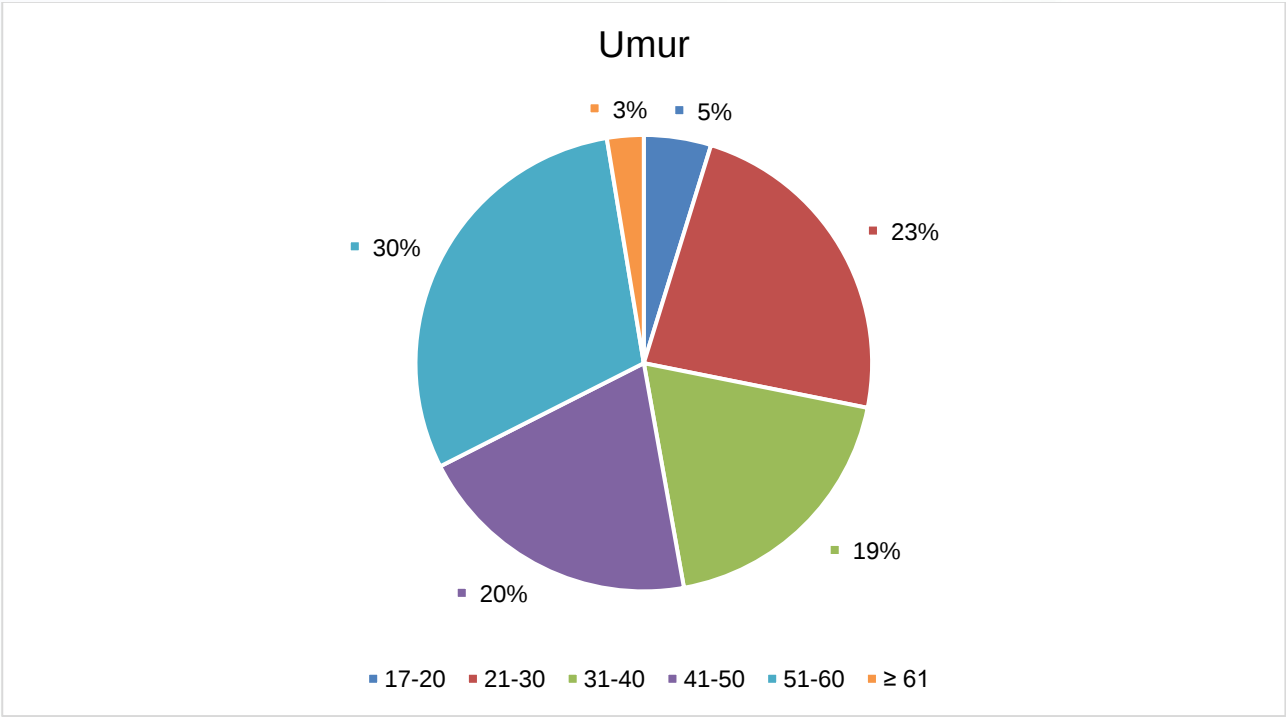
Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Bogor telah dilaksanakan pada bulan Januari - November Tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 231 orang. Adapun rincian klasifikasi identitas responden sebagai berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinkes Kota Bogor Tahun 2025

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	Umur	17-20	11
		21-30	54
		31-40	44
		41-50	47
		51-60	69
		≥ 61	6
Total Respondon			231
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	132
		Perempuan	99
Total Respondon			231
3	Pendidikan	Diploma	11
		S1	68
		S2	8
		S3	1
		SD	6
		SMA	126
		SMP	11
Total Respondon			231
4	Pekerjaan	ASN	30
		BUMN	2
		SWASTA	55
		WIRASWASTA	8
		WIRUSAHA	5
		KARYAWAN HONORER	2
		BURUH LEPAS	26
		IBU RUMAH TANGGA	20
		MAHASISWA	5

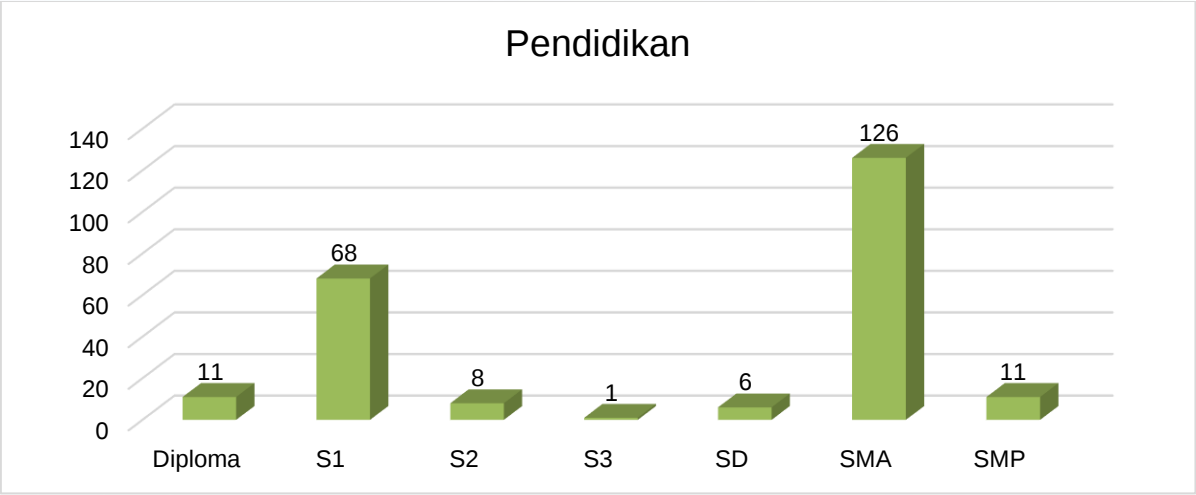
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
		BELUM / TIDAK BEKERJA	15
		LAINNYA	63
Total Respondon			231
5	Alamat	Kecamatan Bogor Barat	25
		Kecamatan Bogor Selatan	24
		Kecamatan Bogor Tengah	66
		Keamatan Bogor Timur	34
		Kecamatan Bogor Utara	26
		Kecamatan Tanah Sareal	17
		Luar Kota Bogor	39
Total Respondon			231

Grafik 3.1 Karateristik Responden Berdasarkan Umur



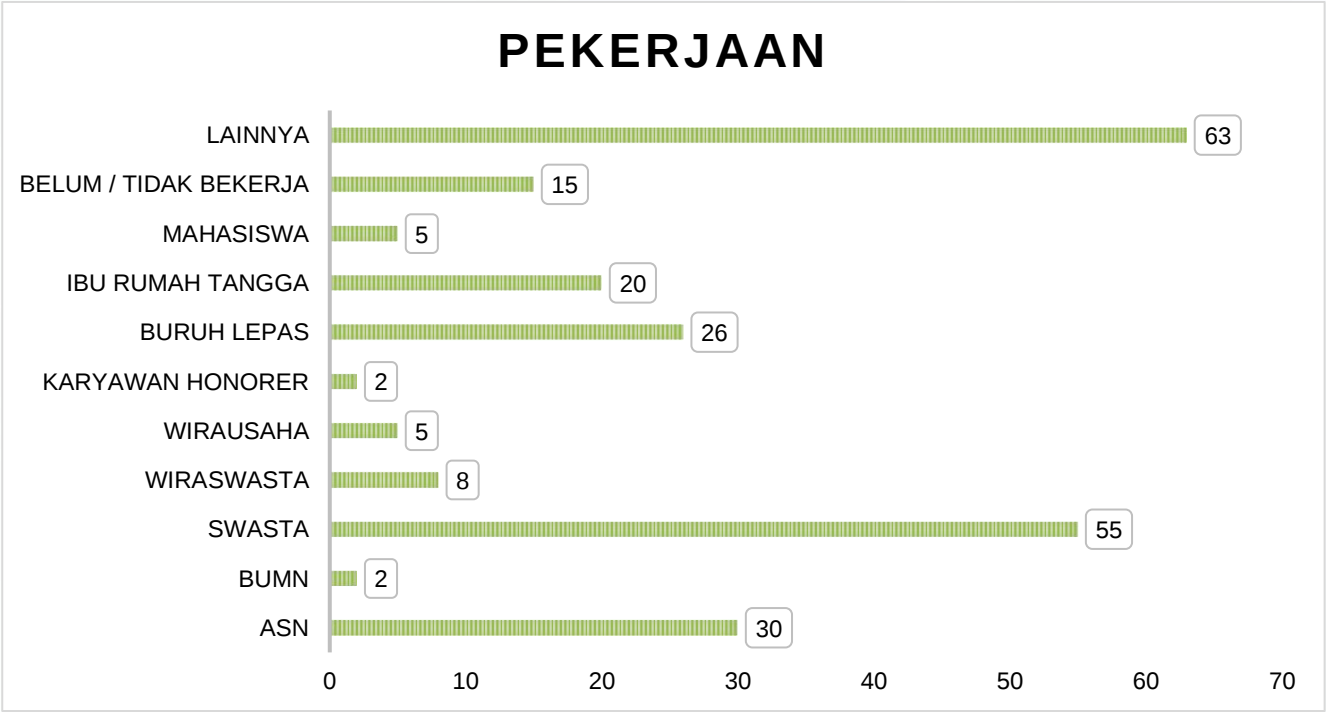
Berdasarkan Grafik 3.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan kategori umur 51-60 tahun paling banyak mengisi survei yaitu sebesar 30%. Sedangkan responden dengan kategori umur 21-30 tahun paling sedikit mengisi survei yaitu sebesar 3%.

Grafik 3.2 Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan Grafik 3.2 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak mengisi survei yaitu responden dengan tingkat Pendidikan SMA sedangkan responden yang paling sedikit mengisi survei dengan kategori tingkat Pendidikan S3.

Grafik 3.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan Grafik 3.3 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang bekerja di luar bidang wirausaha, swasta, ASN, IRT, maupun pelajar merupakan kelompok yang paling banyak mengisi survei, yaitu sebanyak 63 orang. Sementara itu, responden yang paling sedikit mengisi survei berasal dari kalangan BUMN dan Karyawan Honorer.

3.2 Hasil SKM Dinkes Kota Bogor Tahun 2025

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilakukan secara elektronik (*google form*) terhadap Pelayanan Izin Operasional Apotek, Pelayanan Izin Operasional Toko Obat, Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI), Pelayanan Rekomendasi Baznas Kota Bogor, Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Izin Baru Rumah Sakit Kelas C dan D, Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Izin Perpanjangan Rumah Sakit Kelas C dan D, Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Sertifikat Standar Griya Sehat, Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Sertifikat Standar Klinik, dan Pelayanan Sertifikat Laik Higiene Sanitasi (SLHS). Adapun survei dapat diakses melalui link berikut <https://bit.ly/SurveiDinkesKotaBogor>.

Berdasarkan hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.817 / 95.424 dengan Mutu Pelayanan “A”. Adapun rincian nilai dari masing masing unsur adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Hasil SKM Dinkes Kota Bogor Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.812	95.292	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.797	94.913	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.784	94.589	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.965	99.134	A	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.799	94.968	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.810	95.238	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.823	95.563	A	Sangat Baik
8	Sarana	3.788	94.697	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.777	94.426	A	Sangat Baik
IKM		3.817	95.424	A	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan “Penanganan Pengaduan” sebesar 3.777 / 94.426. Secara umum, nilai dari masing-masing aspek unsur pelayanan berada dalam rentang 88,31 – 100,00 yang mana kinerja unit pelayanan dikategorikan sangat baik.

3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Rata-rata responden menyampaikan bahwa telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Layanan Dinas Kesehatan Kota Bogor. Adapun terdapat beberapa masukan yang diberikan responden dengan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025

NO	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	PELAYANAN YANG DITERIMA	SARAN DARI RESPONDEN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Pelayanan Publik (Perijinan/ Rekomendasi)	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Supaya ditingkatkan pelayanan untuk kedepannya dan sarana prasarana yang lebih baik	Melakukan evaluasi standar dan prosedur layanan saat ini
2	Pelayanan Publik (Perijinan/ Rekomendasi)	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Agar lebih efesien dlm pelayanan	Melakukan evaluasi standar dan prosedur layanan saat ini
3	Pelayanan Publik (Perijinan/ Rekomendasi)	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik	Melakukan evaluasi standar dan prosedur layanan saat ini
4	Pelayanan Publik (Perijinan/ Rekomendasi)	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Supaya ditingkatkan lagi kualitasnya kedepannya yang lebih baik	• Melakukan evaluasi standar dan prosedur layanan saat ini • Lakukan survei internal berkala untuk mutu pelayanan • Libatkan masyarakat dalam proses masukan & feedback
5	Pelayanan Publik (Perijinan/ Rekomendasi)	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Supaya ditingkatkan pelayanannya kepada masyarakat yang benar benar membutuhkan	Melakukan rekonsiliasi kepesertaan PBI bersama lintas sektor terkait secara rutin
6	Pelayanan Publik (Perijinan/Rekomendasi)	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	untuk pendaftaran BPJS PBI kalau bisa langsung dari	Melakukan rekonsiliasi kepesertaan PBI bersama lintas sektor

NO	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	PELAYANAN YANG DITERIMA	SARAN DARI RESPONDEN	RENCANA TINDAK LANJUT
			Dinkes saja jangan via Dinsos ribet	terkait secara rutin
7	Pelayanan Publik (Perijinan/ Rekomendasi)	Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Sertifikat Standar Griya Sehat	Harus lebih di permudah	Melakukan pertemuan dan sosialisasi terkait tahap pengajuan griya sehat dan proses perizinan STPT kepada pelaku penyehat tradisional

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada layanan Dinas Kesehatan Kota Bogor, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.817 dengan Nilai Konversi 95.424, yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik.” Nilai tertinggi dari unsur pelayanan terdapat pada aspek Biaya/Tarif, yaitu sebesar 3.956 / 99.134 , sedangkan nilai terendah terdapat pada aspek penanganan pengaduan, masing-masing sebesar 3.777 / 94.426.

Hasil ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, namun sekaligus menunjukkan masih adanya ruang perbaikan, khususnya pada aspek penanganan pengaduan. Pelaksanaan survei ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan, tetapi juga merupakan bagian penting dalam mendukung Roadmap Reformasi Birokrasi Nasional 2025–2029, yang menargetkan terwujudnya birokrasi digital, profesional, serta berperilaku etis dan inovatif. Dengan berpedoman pada nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, membangun kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan aparatur yang adaptif dan berorientasi pada pelayanan prima.

Bogor, 10 November 2025
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BOGOR



dr. Sri Nowo Retno, MARS
NIP. 19690415 199803 2 008