



LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

**LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA**
PUSLATBANG KDOD

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2022



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Peraturan Perundangan.....	2
1. 3 Tujuan dan Sasaran	3
1. 4 Ruang Lingkup.....	3
1. 5 Tim	4
1. 6 Jadwal Pelaksanaan SKM	4
BAB II PROFIL PEMERINTAH KOTA BONTANG	5
2. 1 Gambaran Umum Kota Bontang.....	5
2. 2 Struktur Organisasi Pemerintahan.....	6
2. 3 Sumber Daya Aparatur.....	8
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	10
3. 1. Kepuasan Masyarakat/Pelanggan.....	10
3. 2. Pengukuran Kepuasan Publik.....	11
BAB IV METODOLOGI	14
4. 1 Metode Penelitian.....	14
4. 2 Tahapan Survei.....	14
4. 3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
4. 4 Penetapan Jumlah Responden.....	15
4. 5 Definisi Operasional	18
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN UMUM CAPAIAN SKM KOTA BONTANG	21
6.1 Pengumpulan Data dan Realisasi Responden.....	21
6.2 Analisis Umum Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kota Bontang.....	25
BAB VI ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA 53 ORGANISASI PERANGKAT DAERAH/ UNIT LAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BONTANG	41
6.1 SEKRETARIAT DAERAH	41
6.2 SEKRETARIAT DPRD	45

6.3	INSPEKTORAT	49
6.4	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	53
6.5	DINAS KESEHATAN	57
6.6	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA	61
6.7	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	65
6.8	DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	70
6.9	DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	74
6.10	DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	80
6.11	DINAS KETENAGAKERJAAN	86
6.12	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	91
6.13	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	96
6.14	DINAS PERHUBUNGAN	102
6.15	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	106
6.16	DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA	111
6.17	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL, MENENGAH DAN PERDAGANGAN	115
6.18	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	122
6.19	DINAS KETAHANAN PANGAN, PERIKANAN DAN PERTANIAN	127
6.20	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA	133
6.21	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	137
6.22	BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN	143
6.23	BADAN PENDAPATAN DAERAH	147
6.24	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	152
6.25	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	157
6.26	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	162
6.27	RSUD TAMAN HUSADA	166
6.28	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	171
6.29	KECAMATAN BONTANG UTARA	175
6.30	KECAMATAN BONTANG SELATAN	179
6.31	KECAMATAN BONTANG BARAT	183
6.32	KELURAHAN BELIMBING	187
6.33	KELURAHAN GUNUNG TELIHAN	193
6.34	KELURAHAN KANAAN	200
6.35	KELURAHAN BONTANG KUALA	206

6.36	KELURAHAN BONTANG BARU.....	212
6.37	KELURAHAN API-API.....	219
6.38	KELURAHAN GUNUNG ELAI	225
6.39	KELURAHAN LOKTUAN.....	230
6.40	KELURAHAN GUNTUNG	236
6.41	KELURAHAN TANJUNG LAUT	242
6.42	KELURAHAN BEREBAS TENGAH	249
6.43	KELURAHAN BERBAS PANTAI	255
6.44	KELURAHAN SATIMPO	261
6.45	KELURAHAN BONTANG LESTARI	267
6.46	KELURAHAN TANJUNG LAUT INDAH.....	273
6.47	PUSKESMAS BONTANG UTARA I	279
6.48	PUSKESMAS BONTANG UTARA II.....	285
6.49	UPTD PUSKESMAS BONTANG SELATAN I.....	290
6.50	PUSKESMAS BONTANG SELATAN II.....	295
6.51	PUSKESMAS BONTANG BARAT	299
6.52	PUSKESMAS BONTANG LESTARI	304
6.53	UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH.....	308
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		313
7. 1	Kesimpulan.....	313
7. 2	Saran	313
DAFTAR PUSTAKA		315

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan SKM di Lingkungan pemerintah Kota Bontang Tahun 2022.....	4
Tabel 2. 1 Indikator Kependudukan Kota Bontang tahun 2019-2021	5
Tabel 2. 2 Jumlah Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kota Bontang Berdasarkan Golongan dan Latar Belakang Pendidikan, Tahun 2021.....	9
Tabel 3. 1 Penentu Kualitas Pelayanan	12
Tabel 4. 1 Total Target Sampel SKM pada 53 OPD/ Unit Layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Sesuai Formula Krejcie and Morgan	16
Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sesuai Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017	20
Tabel 5. 1 Realisasi Capaian Pengumpulan Sampel	22
Tabel 5. 2 OPD dengan Ketercapaian Target Sampel dibawah 79%.....	24
Tabel 5. 3 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Kota Bontang	25
Tabel 5. 4 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada 53 Perangkat Daerah/ Unit Layanan Tahun 2022 serta Perbandingan Capaian SKM Tahun 2019 Hingga Tahun 2022	26
Tabel 5. 5 Perbandingan Capaian SKM 3 Tahun Terakhir	29
Tabel 5. 6 Rekapitulasi Keluhan Pengguna Layanan pada 16 OPD/ Unit Layanan yang Mengalami Penurunan Nilai SKM Tahun 2022	34
Tabel 6. 1 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat Daerah.....	41
Tabel 6. 2 Hasil SKM Tahun 2019-2022 Sekretariat Daerah	42
Tabel 6. 3 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Tahun 2022	42
Tabel 6. 4 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Sekretariat Daerah.....	43
Tabel 6. 5 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat Daerah	44
Tabel 6. 6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Sekretariat Daerah.....	44
Tabel 6. 7 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat DPRD	45
Tabel 6. 8 Hasil SKM Sekretariat DPRD 2019-2022.....	46
Tabel 6. 9 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat DPRD Tahun 2022	46
Tabel 6. 10 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Sekretariat DPRD	47
Tabel 6. 11 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Sekretariat DPRD	48
Tabel 6. 12 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Sekretariat DPRD	48
Tabel 6. 13 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Inspektorat.....	49
Tabel 6. 14 Hasil SKM Inspektorat tahun 2019-2022.....	50
Tabel 6. 15 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Tahun 2022	50
Tabel 6. 16 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Inspektorat	51
Tabel 6. 17 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Inspektorat	52
Tabel 6. 18 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Inspektorat.....	52
Tabel 6. 19 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	53
Tabel 6. 20 Hasil SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	54
Tabel 6. 21 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2022	55

Tabel 6. 22 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	55
Tabel 6. 23 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	56
Tabel 6. 24 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	56
Tabel 6. 25 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kesehatan	57
Tabel 6. 26 Hasil SKM Dinas Kesehatan 2019-2022	58
Tabel 6. 27 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Tahun 2022	59
Tabel 6. 28 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Kesehatan	59
Tabel 6. 29 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kesehatan	60
Tabel 6. 30 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Kesehatan	60
Tabel 6. 31 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota.....	61
Tabel 6. 32 Hasil SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota 2019-2022	63
Tabel 6. 33 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bontang Tahun 2022	63
Tabel 6. 34 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota	64
Tabel 6. 35 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota.....	64
Tabel 6. 36 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota...	65
Tabel 6. 37 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	65
Tabel 6. 38 Hasil SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan 2019-2022.....	66
Tabel 6. 39 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Tahun 2022	67
Tabel 6. 40 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan.....	68
Tabel 6. 41 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	68
Tabel 6. 42 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	69
Tabel 6. 43 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.....	70
Tabel 6. 44 Hasil SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan 2019-2022	71
Tabel 6. 45 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tahun 2022	72
Tabel 6. 46 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	72
Tabel 6. 47 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	73
Tabel 6. 48 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.....	73
Tabel 6. 49 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.....	75
Tabel 6. 50 Hasil SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat tahun 2019-2022	76

Tabel 6. 51 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Tahun 2022	77
Tabel 6. 52 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	77
Tabel 6. 53 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	78
Tabel 6. 54 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	79
Tabel 6. 55 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	80
Tabel 6. 56 Hasil SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2019-2022	82
Tabel 6. 57 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2022	83
Tabel 6. 58 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	83
Tabel 6. 59 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	84
Tabel 6. 60 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85
Tabel 6. 61 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketenagakerjaan	86
Tabel 6. 62 Hasil SKM Dinas Ketenagakerjaan tahun 2019-2022	88
Tabel 6. 63 Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Ketenagakerjaan Tahun 2022	88
Tabel 6. 64 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Ketenagakerjaan	89
Tabel 6. 65 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketenagakerjaan	90
Tabel 6. 66 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Ketenagakerjaan	91
Tabel 6. 67 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Lingkungan Hidup	92
Tabel 6. 68 Hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup 2019-2022	93
Tabel 6. 69 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2021	94
Tabel 6. 70 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup	94
Tabel 6. 71 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Lingkungan Hidup	95
Tabel 6. 72 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Lingkungan Hidup	96
Tabel 6. 73 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	97
Tabel 6. 74 Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2019-2022	98
Tabel 6. 75 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022	99
Tabel 6. 76 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	100
Tabel 6. 77 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	100
Tabel 6. 78 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	101
Tabel 6. 79 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perhubungan	102
Tabel 6. 80 Hasil SKM Dinas Perhubungan 2019-2022	104
Tabel 6. 81 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Tahun 2022	104

Tabel 6. 82 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Perhubungan	105
Tabel 6. 83 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perhubungan	105
Tabel 6. 84 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Perhubungan.....	106
Tabel 6. 85 Jumlah Capaian Sampel Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika.....	107
Tabel 6. 86 Hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika 2019-2022	108
Tabel 6. 87 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2022	109
Tabel 6. 88 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2022	109
Tabel 6. 89 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika	110
Tabel 6. 90 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Komunikasi dan Informatika	110
Tabel 6. 91 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata.....	111
Tabel 6. 92 Hasil SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata 2019-2022	112
Tabel 6. 93 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Tahun 2022	113
Tabel 6. 94 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	113
Tabel 6. 95 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	114
Tabel 6. 96 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata.....	115
Tabel 6. 97 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	116
Tabel 6. 98 Hasil SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan 2019-2022	117
Tabel 6. 99 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan Tahun 2022	118
Tabel 6. 100 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan.....	119
Tabel 6. 101 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan .	120
Tabel 6. 102 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	121
Tabel 6. 103 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	123
Tabel 6. 104 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2022	123
Tabel 6. 105 Hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2019-2022.....	124
Tabel 6. 106 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	125
Tabel 6. 107 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	126
Tabel 6. 108 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	126
Tabel 6. 109 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Pertanian	127
Tabel 6. 110 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Pertanian Tahun 2022	128

Tabel 6. 111 Hasil SKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Pertanian 2019-2022	130
Tabel 6. 112 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Pertanian	131
Tabel 6. 113 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Pertanian	132
Tabel 6. 114 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Pertanian	133
Tabel 6. 115 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	134
Tabel 6. 116 Hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana 2019-2022.....	135
Tabel 6. 117 Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Tahun 2022.....	135
Tabel 6. 118 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.....	136
Tabel 6. 119 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.....	136
Tabel 6. 120 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.....	137
Tabel 6. 121 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	138
Tabel 6. 122 Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 2019-2022....	139
Tabel 6. 123 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2022.....	140
Tabel 6. 124 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	140
Tabel 6. 125 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	141
Tabel 6. 126 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	142
Tabel 6. 127 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan.....	143
Tabel 6. 128 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Tahun 2022	144
Tabel 6. 129 Hasil SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan 2019-2022	145
Tabel 6. 130 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	146
Tabel 6. 131 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	146
Tabel 6. 132 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	147
Tabel 6. 133 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pendapatan Daerah	147
Tabel 6. 134 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pendapatan Daerah Tahun 2022	148
Tabel 6. 135 Hasil SKM Badan Pendapatan Daerah 2019-2022	149

Tabel 6. 136 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Pendapatan Daerah....	150
Tabel 6. 137 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pendapatan Daerah.....	150
Tabel 6. 138 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Pendapatan Daerah	151
Tabel 6. 139 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.....	152
Tabel 6. 140 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2022	153
Tabel 6. 141 Hasil SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah 2019-2022	154
Tabel 6. 142 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	155
Tabel 6. 143 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	155
Tabel 6. 144 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah....	156
Tabel 6. 145 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	157
Tabel 6. 146 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2022	157
Tabel 6. 147 Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 2019-2022	159
Tabel 6. 148 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	160
Tabel 6. 149 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	160
Tabel 6. 150 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	161
Tabel 6. 151 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.....	162
Tabel 6. 152 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Tahun 2022	162
Tabel 6. 153 Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2019-2022	164
Tabel 6. 154 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah	164
Tabel 6. 155 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah	165
Tabel 6. 156 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah.....	165
Tabel 6. 157 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di RSUD Taman Husada	167
Tabel 6. 158 Hasil SKM RSUD Taman Husada Tahun 2019-2022.....	167
Tabel 6. 159 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Taman Husada Tahun 2022	168
Tabel 6. 160 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM RSUD Taman Husada	169
Tabel 6. 161 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di RSUD Taman Husada.....	169
Tabel 6. 162 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM RSUD Taman Husada	170
Tabel 6. 163 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Satuan Polisi Pamong Praja	171
Tabel 6. 164 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2022	172
Tabel 6. 165 Hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja 2019-2022	173
Tabel 6. 166 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Satuan Polisi Pamong Praja ...	174
Tabel 6. 167 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Satuan Polisi Pamong Praja	174

Tabel 6. 168 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Satuan Polisi Pamong Praja	175
Tabel 6. 169 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Utara.....	175
Tabel 6. 170 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bontang Utara Tahun 2022	176
Tabel 6. 171 Hasil SKM kecamatan Bontang Utara 2019-2022	177
Tabel 6. 172 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kecamatan Bontang Utara.....	178
Tabel 6. 173 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Utara	178
Tabel 6. 174 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Utara.....	179
Tabel 6. 175 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Selatan.....	180
Tabel 6. 176 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bontang Selatan Tahun 2022	180
Tabel 6. 177 Hasil SKM Kecamatan Bontang Selatan 2019-2022	181
Tabel 6. 178 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kecamatan Bontang Selatan..	182
Tabel 6. 179 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Selatan	182
Tabel 6. 180 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Selatan.....	183
Tabel 6. 181 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat	183
Tabel 6. 182 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bontang Barat Tahun 2022.	184
Tabel 6. 183 Hasil SKM Kecamatan Bontang Barat 2019-2022	185
Tabel 6. 184 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kecamatan Bontang Barat.....	186
Tabel 6. 185 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kecamatan Bontang Barat.....	186
Tabel 6. 186 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kecamatan Bontang Barat	187
Tabel 6. 187 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Belimbing.....	188
Tabel 6. 188 Hasil SKM Kelurahan Belimbing 2019-2022	190
Tabel 6. 189 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Belimbing Tahun 2022	191
Tabel 6. 190 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Belimbing.....	191
Tabel 6. 191 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Belimbing	192
Tabel 6. 192 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Belimbing.....	193
Tabel 6. 193 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Telihan	194
Tabel 6. 194 Hasil SKM Kelurahan Gunung Telihan 2019-2022.....	196
Tabel 6. 195 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gunung Telihan Tahun 2022	197
Tabel 6. 196 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Gunung Telihan	197
Tabel 6. 197 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Telihan.....	198
Tabel 6. 198 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Gunung Telihan	199
Tabel 6. 199 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Kanaan.....	201
Tabel 6. 200 Hasil SKM Kelurahan Kanaan 2019-2022	202
Tabel 6. 201 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kanaan Tahun 2022	203
Tabel 6. 202 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Kanaan.....	204
Tabel 6. 203 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Kanaan	204
Tabel 6. 204 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Kanaan.....	205

Tabel 6. 205 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Kuala	207
Tabel 6. 206 Hasil SKM Kelurahan Bontang Kuala 2019-2022	208
Tabel 6. 207 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bontang Kuala Tahun 2022 ..	209
Tabel 6. 208 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Bontang Kuala	210
Tabel 6. 209 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Kuala	210
Tabel 6. 210 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Bontang Kuala	211
Tabel 6. 211 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Baru.....	213
Tabel 6. 212 Hasil SKM Kelurahan Bontang Baru 2019-2022	214
Tabel 6. 213 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Bontang Baru Tahun 2022 ...	215
Tabel 6. 214 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Bontang Baru.....	216
Tabel 6. 215 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Baru	216
Tabel 6. 216 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Bontang Baru.....	218
Tabel 6. 217 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Api-Api	219
Tabel 6. 218 Hasil SKM Kelurahan Api-Api 2019-2022	221
Tabel 6. 219 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Api-Api Tahun 2022.....	222
Tabel 6. 220 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Api-Api	222
Tabel 6. 221 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Api-Api	223
Tabel 6. 222 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Api-Api	224
Tabel 6. 223 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Elai	225
Tabel 6. 224 Hasil SKM Kelurahan Gunung Elai 2019-2022	227
Tabel 6. 225 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Gunung Elai Tahun 2022	227
Tabel 6. 226 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Gunung Elai	228
Tabel 6. 227 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Gunung Elai	229
Tabel 6. 228 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Gunung Elai	230
Tabel 6. 229 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Loktuan.....	231
Tabel 6. 230 Hasil SKM Kelurahan Loktuan 2019-2022	232
Tabel 6. 231 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Loktuan Tahun 2021	233
Tabel 6. 232 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Loktuan.....	234
Tabel 6. 233 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Loktuan	234
Tabel 6. 234 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Loktuan.....	235
Tabel 6. 235 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Guntung.....	237
Tabel 6. 236 Hasil SKM Kelurahan Guntung 2019-2022	238
Tabel 6. 237 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Guntung Tahun 2022	239
Tabel 6. 238 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Guntung.....	240
Tabel 6. 239 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Guntung	240
Tabel 6. 240 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Guntung.....	241
Tabel 6. 241 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut	243

Tabel 6. 242 Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut 2019-2022	244
Tabel 6. 243 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Tanjung Laut Tahun 2022.....	245
Tabel 6. 244 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut	246
Tabel 6. 245 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut	246
Tabel 6. 246 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Tanjung Laut	248
Tabel 6. 247 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berebas Tengah	249
Tabel 6. 248 Hasil SKM Kelurahan Berebas Tengah 2019-2022	251
Tabel 6. 249 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Berebas Tengah Tahun 2022	252
Tabel 6. 250 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Berebas Tengah	253
Tabel 6. 251 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berebas Tengah	253
Tabel 6. 252 Rencana Tindakan Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Berebas Tengah	254
Tabel 6. 253 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berbas Pantai.....	255
Tabel 6. 254 Hasil SKM Kelurahan Berbas Pantai 2019-2022	257
Tabel 6. 255 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Berbas Pantai Tahun 2022 ...	258
Tabel 6. 256 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Berbas Pantai	258
Tabel 6. 257 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Berbas Pantai	259
Tabel 6. 258 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Berbas Pantai.....	260
Tabel 6. 259 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Satimpo	261
Tabel 6. 260 Hasil SKM Kelurahan Satimpo 2019-2022	263
Tabel 6. 261 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Satimpo Tahun 2021	264
Tabel 6. 262 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Satimpo	265
Tabel 6. 263 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Satimpo	265
Tabel 6. 264 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Satimpo	266
Tabel 6. 265 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Lestari.....	268
Tabel 6. 266 Hasil SKM Kelurahan Bontang Lestari 2019-2022	269
Tabel 6. 267 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Bontang Lestari Tahun 2022	270
Tabel 6. 268 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Bontang Lestari	271
Tabel 6. 269 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Bontang Lestari	272
Tabel 6. 270 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Bontang Lestari.....	273
Tabel 6. 271 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut Indah	274
Tabel 6. 272 Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah 2019-2022	275
Tabel 6. 273 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Tanjung Laut Indah Tahun 2022	276
Tabel 6. 274 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah	277
Tabel 6. 275 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Kelurahan Tanjung Laut Indah	277
Tabel 6. 276 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Kelurahan Tanjung Laut Indah.....	278
Tabel 6. 277 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara I	279

Tabel 6. 278 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Utara I 2019-2022.....	281
Tabel 6. 279 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Utara I Tahun 2022	281
Tabel 6. 280 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara I ...	282
Tabel 6. 281 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara I.....	282
Tabel 6. 282 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Utara I	283
Tabel 6. 283 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara II	285
Tabel 6. 284 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Utara II 2019-2022	286
Tabel 6. 285 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Utara II Tahun 2022	287
Tabel 6. 286 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Utara II ..	287
Tabel 6. 287 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Utara II.....	288
Tabel 6. 288 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Utara II	288
Tabel 6. 289 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	290
Tabel 6. 290 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I 2019-2022	291
Tabel 6. 291 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Bontang Selatan I Tahun 2022	292
Tabel 6. 292 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	292
Tabel 6. 293 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan I.....	293
Tabel 6. 294 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	293
Tabel 6. 295 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II	295
Tabel 6. 296 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan II 2019-2022.....	296
Tabel 6. 297 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Selatan II Tahun 2022	296
Tabel 6. 298 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II	297
Tabel 6. 299 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II	297
Tabel 6. 300 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Selatan II	298
Tabel 6. 301 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat	299
Tabel 6. 302 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Barat 2019-2022	300
Tabel 6. 303 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Barat Tahun 2022 .	301
Tabel 6. 304 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat	301
Tabel 6. 305 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat	302
Tabel 6. 306 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Barat	302
Tabel 6. 307 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari	304
Tabel 6. 308 Hasil SKM Puskesmas Bontang Lestari 2019-2022	304
Tabel 6. 309 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Lestari Tahun 2022	306
Tabel 6. 310 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Lestari ...	306
Tabel 6. 311 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari	307

Tabel 6. 312 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Lestari	307
Tabel 6. 313 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah.....	308
Tabel 6. 314 Hasil SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah 2019-2022	308
Tabel 6. 315 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Tahun 2022	309
Tabel 6. 316 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	310
Tabel 6. 317 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	310
Tabel 6. 318 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah.....	311

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pegawai Negeri Sipil menurut Jabatan, 2020-2021	9
Gambar 4. 1 Proses Penggalan Data	15
Gambar 5. 1 Pengumpulan Data Secara Langsung Kepada Responden	21
Gambar 5. 2 Pengumpulan Data Secara Langsung Kepada Responden Yang Pernah Melakukan Pengurusan Layanan Pada Unit Pelayanan Publik.....	22
Gambar 5. 3 Perbandingan Target Sasaran Nilai SKM dan Realisasi Capaian	30
Gambar 5. 4 Beberapa Fasilitas Penunjang Layanan yang tersedia di Unit Layanan	31
Gambar 5. 5 Pemetaan Unsur Terendah SKM pada 53 OPD/ Unit Layanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2022	32

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan kemampuan pemerintah yang terbatas pada akhirnya dapat menciptakan gap yang semakin lebar antara ekspektasi masyarakat dengan kondisi pelayanan publik yang ada. Pelayanan publik kerap kali dianggap sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan dari kinerja pemerintah. Ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan public semakin tinggi dan bergerak berdasarkan deret ukur, sedangkan peningkatan kemampuan pemerintah bergerak berdasarkan deret hitung. Akibatnya, jarak tersebut berpotensi semakin meluas dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan semakin tinggi (Dwiyanto, 2021).

Kemampuan birokrasi pemerintah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan public di Indonesia adalah realitas dan tak terbantahkan, meskipun banyak pihak yang masih meragukan keandalan dan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya pengaduan hingga keluhan pengguna layanan yang diungkapkan melalui media massa maupun media sosial, seperti menyangkut prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, keramahan birokrat yang masih sulit dijumpai, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, hingga masih jamak dijumpai praktek pungutan liar yang bermuara pada penyimpangan dan KKN (Muhammadiyah, 2011). Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi di atas, berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk terus memberikan kesadaran pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik agar memberikan atensi lebih pada peningkatan kualitas layanan yang diberikannya. Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri secara tegas telah mewajibkan kepada penyelenggara layanan publik untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Penilaian kinerja tersebut dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas merupakan sebuah tuntutan mendasar dalam terciptanya good governance. Dalam konsep good governance, birokrasi tidak hanya dituntut untuk berperan sebagai administrator ataupun komunikator, tetapi lebih kepada pelayan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*customer satisfaction*). Memberikan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi hak dari warga negara yang tidak dapat dipandang sebelah mata oleh instansi penyelenggara pelayanan publik (Muhammadiyah, 2011). Meskipun pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah tidak berorientasi untuk mencari keuntungan, namun harus tetap mengutamakan kualitas pelayanan sesuai harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sinambela et al., 2006).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan

definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik (Rezha, dkk., 2012:982). Kepuasan masyarakat pengguna layanan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan itu sendiri pada dasarnya merupakan kesesuaian antara layanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan harapan pelanggan (*customer expectation*). Sehingga dapat dikatakan bahwa bila kualitas layanan dapat diketahui, maka akan diketahui pula tingkat kepuasan pelanggannya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Untuk memperjelas dan mempermudah organisasi publik dalam melaksanakan pengukuran kualitas pelayanan publik, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerbitkan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini memberikan arahan dan pedoman yang jelas, tegas dan aplikatif bagi penyelenggara pelayanan publik terkait indikator serta metodologi yang digunakan dalam survey.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik berdampak luas khususnya dalam mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat Pemerintah Kota Bontang menyadari sepenuhnya bahwa kualitas layanan publik perlu terus menerus ditingkatkan. Oleh karenanya, pelaksanaan survey kepuasan masyarakat akan menjadi kunci untuk menjawab hal tersebut. Survey kepuasan masyarakat juga akan menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Bontang untuk melakukan penilaian terhadap kinerja penyedia layanan publik yang menjadi sampel pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan difokuskan pada 53 Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Kerja dengan pertimbangan bahwa :

1. OPD/ Unit kerja tersebut memberikan layanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat sehingga kinerjanya memberikan dampak langsung maupun tidak langsung bagi kehidupan masyarakat.
2. OPD/ Unit kerja tersebut memerlukan dasar atau acuan dalam pengelolaan, perbaikan serta pembenahan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat di Kota Bontang.

1.2 Peraturan Perundangan

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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan umum dilakukannya survey kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Bontang ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara spesifik, hasil SKM akan menginformasikan tentang:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Daerah, dan Unit Penyelenggara Layanan.
2. Kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
3. Kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Upaya tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Unit Penyelenggara layanan atas hasil SKM;

Sasaran yang ingin dicapai adalah (1) Mendorong partisipasi masyarakat/ pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; (2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (3) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; (4) Mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja guna perbaikan secara berkesinambungan.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survey dilakukan pada 53 Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Atribut survei diambil dari Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pemenuhan jenis pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian seluruh proses dari setiap pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah besaran biaya yang dikeluarkan pengguna layanan dari kesepakatan penyelenggara dan pengguna layanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan (pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman) yang harus dimiliki pelaksana pelayanan publik;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap (*attitude*) petugas/pelaksana dalam pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatakelola penanganan dan tindak lanjut pengaduan yang masuk atas kinerja pelayanan;
9. Sarana dan Prasarana adalah infrastruktur penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari sarana sebagai wujud benda bergerak (komputer, mesin, kartu antrian dan sebagainya) dan prasarana sebagai wujud benda tidak bergerak (gedung, bilik, toilet dan sebagainya).

1.5 Tim

Pelaksanaan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Bontang merupakan kerjasama antara Pemerintah Kota Bontang (Bagian Organisasi) dengan Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah - Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KDOD LAN) serta Sekolah Tinggi Teknologi (STITEK) Bontang. Teknis pelaksanaan survey dan input data dilakukan oleh Tim Surveyor dari STITEK Bontang, sedangkan analisis dan penyusunan laporan dilakukan oleh Tim Analisator dari Puslatbang KDOD.

1.6 Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM pada 53 OPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dimulai dari tahapan persiapan hingga penyusunan laporan akhir dengan jangka waktu sekitar lima bulan.

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan SKM di Lingkungan pemerintah Kota Bontang Tahun 2022

No	Tahapan	Uraian	Estimasi Waktu
1	Persiapan	1. Pengumpulan Data Awal (Jenis Pelayanan, Estimasi Pengguna Layanan) 2. Penetapan responden, teknik survey, dan metodologi analisis SKM 3. Penyusunan Instrumen SKM 4. <i>Meeting</i> Awal dengan 53 OPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang, Tim Surveyor (STITEK) serta Tim Pendamping terkait rencana pelaksanaan SKM	1 - 21 September 2022
2	Pengumpulan Data	1. Koordinasi/ <i>Briefing</i> Tim Pengumpul Data 2. Pelaksanaan pengumpulan data	± 1 Bulan (26 September - 22 Oktober 2022)
3	Penginputan, Pengolahan dan Analisis Data	1. Integrasi data dan Perhitungan data awal hasil SKM 2. Analisis <i>Univariat</i> terhadap hasil perhitungan SKM 3. Penyusunan draft laporan hasil SKM	Oktober – November 2022
4	Penyusunan Laporan Hasil SKM	1. Ekspose hasil SKM 2. Finalisasi dan Penyerahan laporan Hasil SKM	November - Desember 2022

BAB II

PROFIL PEMERINTAH KOTA BONTANG

2.1 Gambaran Umum Kota Bontang

Kota Bontang merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Kalimantan Timur, dan merupakan pecahan dari Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 1999. Kota Bontang merupakan daerah di Kalimantan Timur yang memiliki luas wilayah terkecil, yaitu 495,57 km² atau 0,0038 dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Luas wilayah Kota Bontang sebagian besar adalah wilayah laut, sedangkan daratannya hanya seluas 161,88 km² atau 30,10% dari luas wilayah.

Dengan luas wilayah yang tidak terlalu besar, Kota Bontang saat ini terbagi menjadi tiga kecamatan, yaitu kecamatan Bontang Selatan, Bontang Utara dan Bontang Barat. Bontang Utara merupakan kecamatan yang memiliki luas wilayah kedua terbesar setelah Bontang Selatan, namun jumlah penduduknya paling banyak. Adapun Bontang Barat merupakan kecamatan dengan luas wilayah paling kecil dan jumlah penduduk yang paling sedikit.

Kota Bontang secara administratif terdiri dari 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Bontang Selatan, Bontang Utara dan Bontang Barat. Kecamatan Bontang Selatan adalah kecamatan yang terluas dengan wilayah seluas 110,91 km². Kemudian Kecamatan Bontang Utara dengan luas 33,03 km², dan Kecamatan Bontang Barat dengan luas 17,94 km². Dari ketiga kecamatan tersebut, dibagi menjadi 15 kelurahan.

Kota Bontang menempati posisi yang strategis, berada di wilayah pesisir timur dilewati jalur transportasi darat yang menghubungkan Kota Samarinda dengan Sangata (Ibukota Kabupaten Kutai Timur) dan merupakan jalur utama. Kota Bontang diapit beberapa wilayah kabupaten, berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur di sebelah Utara dan Barat, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara dan di sebelah Timur berbatasan langsung dengan perairan Indonesia bagian Timur, yaitu Selat Makassar.

Tabel 2. 1 Indikator Kependudukan Kota Bontang tahun 2019-2021

Indikator Kependudukan	2019	2020	2021
Laki-Laki	92.912	92.393	93.797
Perempuan	84.810	85.981	87.046
Jumlah Penduduk	177.722	178.917	180.843
Pertumbuhan Penduduk (%)	2.02	2.15	0.81
Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)	888	1.105	1.117

Sumber: BPS, 2022

Mayoritas penduduk Kota Bontang bermukim di Kecamatan Bontang Utara dengan persentase sebesar 46.21% atau sebanyak 83.563 jiwa, Kecamatan Bontang Selatan sebesar 67.436 jiwa (37.29%), dan sisanya berada di Kecamatan Bontang Barat dengan persentase sebesar 16.50% atau 29.844 jiwa mendiami Kecamatan tersebut. Namun demikian, kepadatan penduduk Kecamatan Bontang Utara masih lebih tinggi dibandingkan kepadatan penduduk di Kecamatan Bontang Selatan dan Kecamatan Bontang Barat.

Sebagai sebuah kota yang sedang berkembang terutama dengan keberadaan dua perusahaan besar berskala internasional yaitu PT Badak NGL dan PT Pupuk, penambahan penduduk di Kota Bontang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor alami, namun juga dipengaruhi oleh faktor imigrasi. Kondisi ini menyebabkan penduduk Kota Bontang menjadi heterogen baik dari segi suku maupun agama. Selain itu, Kota Bontang juga dikenal sebagai salah satu kawasan kota industri di Kalimantan Timur, sampai saat ini masih menjadi tujuan pencari kerja. Hal tersebut terlihat dari terus meningkatnya jumlah penduduk Kota Bontang. Pada tahun 2021 penduduk Kota Bontang sebesar 180.843 jiwa, meningkat 1,08% dari tahun 2020.

Prioritas pembangunan Kota Bontang merupakan program utama pembangunan Kota Bontang untuk mendukung tercapainya visi dan misi Wali Kota dan Wakil Wali Kota sebagaimana telah tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2021-2026. Visi Kota Bontang 2021-2026 adalah *“Terwujudnya Kota Bontang yang Lebih Hebat dan Beradab”*. Adapun Misi Pemerintah Kota Bontang 2021-2026 yaitu:

1. Kota Bontang yang **HARMONI** melalui pemantapan sinergi dan kolaborasi pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha dalam pembangunan.
2. Kota Bontang yang **BERKELANJUTAN** yang layak huni, cerdas dan berwawasan lingkungan melalui pemantapan ekonomi, sosial budaya, dan infrastruktur serta pelestarian lingkungan hidup.
3. Kota Bontang yang **BERDAYA SAING** dan **SEJAHTERA** melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Selain itu, terdapat tiga sasaran Reformasi Birokrasi yang ditetapkan dalam jangka waktu 2020-2024, yaitu:

1. Birokrasi yang bersih dan akuntabel;
2. Birokrasi yang kapabel;
3. Pelayanan publik yang prima.

2.2 Struktur Organisasi Pemerintahan

Berangkat dari hasil evaluasi kelembagaan perangkat daerah, pemerintah Kota Bontang di tahun 2018 telah melakukan penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan ini didasarkan pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Perda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, Pemerintah Kota Bontang memiliki perangkat daerah dengan susunan sebagai berikut:

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat Daerah
4. Dinas Daerah, terdiri atas:
 - a. Dinas Pendidikan
 - b. Dinas Kesehatan
 - c. Dinas Pekerjaan Umum
 - d. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
 - e. Dinas Pemadam Kebakaran
 - f. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
 - g. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - h. Dinas Ketenagakerjaan
 - i. Dinas Lingkungan Hidup
 - j. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - k. Dinas Perhubungan
 - l. Dinas Komunikasi dan Informatika
 - m. Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata
 - n. Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah
 - o. Dinas Ketahanan Pangan, perikanan dan Pertanian
 - p. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Kelauraga Berencana dan Perdagangan
 - q. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
5. Satuan Polisi Pamong Praja
6. Badan Daerah, terdiri atas:
 - a. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - b. Badan Perencanaan, penelitian dan Pengembangan
 - c. Badan Pendapatan Daerah
 - d. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
 - e. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 - f. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
7. Kecamatan, terdiri atas
 - a. Kecamatan Bontang Utara
 - b. Kecamatan Bontang Selatan
 - c. Kecamatan Bontang Barat
8. Kelurahan yang terdiri atas:
 - a. Kelurahan Belimbing
 - b. Kelurahan Gunung Telihan
 - c. Kelurahan Kanaan
 - d. Kelurahan Bontang Kuala
 - e. Kelurahan Bontang Baru

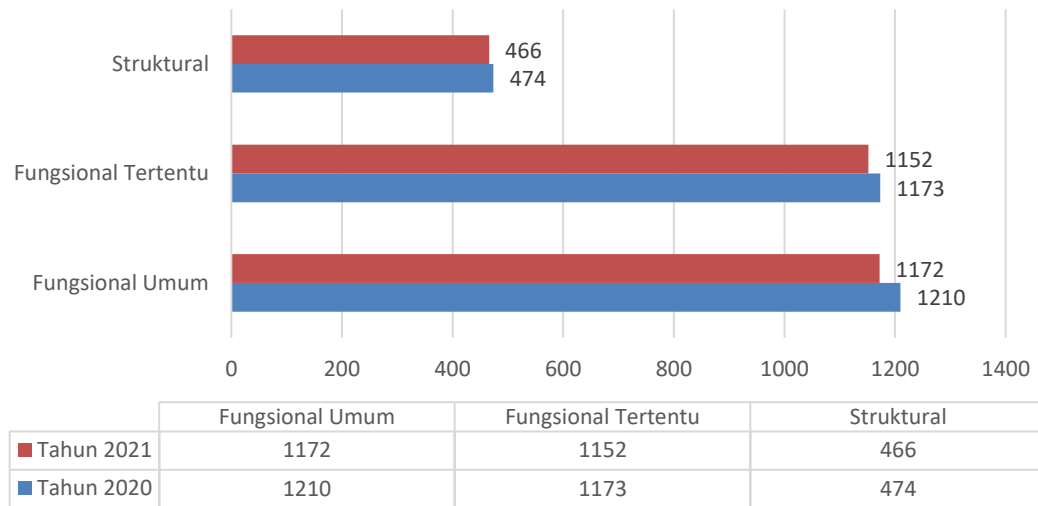
- f. Kelurahan Api-Api
- g. Kelurahan Gunung Elai
- h. Kelurahan Loktuan
- i. Kelurahan Guntung
- j. Kelurahan Tanjung Laut
- k. Kelurahan Berebas Tengah
- l. Kelurahan Berbas Pantai
- m. Kelurahan Satimpo
- n. Kelurahan Bontang Lestari
- o. Kelurahan Tanjung Laut Indah

Selain itu perangkat daerah di atas, dibentuk pula UPT dinas daerah dibidang pendidikan berupa satuan pendidikan daerah serta UPT dinas daerah dibidang kesehatan berupa Rumah Sakit Daerah Taman Husada dan pusat kesehatan masyarakat sebagai unit organisasi bersifat fungsional dan unit layanan yang bekerja secara profesional. Adapun rincian UPT Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai berikut:

- a. UPTD Puskesmas Bontang Selatan I
- b. UPTD Puskesmas Bontang Selatan II
- c. UPTD Puskesmas Bontang Utara I
- d. UPTD Puskesmas Bontang Utara II
- e. UPTD Puskesmas Bontang Barat
- f. UPTD Puskesmas Bontang Lestari
- g. UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

2.3 Sumber Daya Aparatur

ASN sebagai pelaksana urusan pemerintahan daerah memegang peranan penting dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Adapun jumlah ASN yang berada di lingkungan Kota Bontang pada tahun 2021 adalah 2.790 orang, yang tersebar di 53 perangkat daerah. Pasca penyederhanaan birokrasi yang telah dilakukan, komposisi ASN Pemerintah Kota Bontang didominasi oleh Jabatan Fungsional Tertentu dan Fungsional Umum.



Gambar 2. 1 Pegawai Negeri Sipil menurut Jabatan, 2020-2021

Sumber: Kota Bontang dalam Angka Tahun 2022

Selanjutnya, data ASN Kota Bontang juga dapat dilihat dari latar belakang pendidikan. Jika mengacu pada tabel 2.2, terlihat bahwa latar belakang ASN di lingkungan Kota Bontang sebagian besar adalah S1 dan S2, yaitu sebanyak 1.570 dari total PNS. Jika dilihat dari tingkat kepangkatan, 64,91% pegawai di Kota Bontang merupakan pegawai dengan golongan III. Sementara itu, pegawai dengan golongan I, II, dan IV masing-masing sebesar 0,97%, 19,03%, dan 15,09%. Kondisi ini diharapkan dapat membawa pengaruh baik terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh ASN di lingkungan Kota Bontang kepada masyarakat.

Tabel 2. 2 Jumlah Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kota Bontang Berdasarkan Golongan dan Latar Belakang Pendidikan, Tahun 2021

Golongan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
IV	421	S-1/S-2/S-3	1.570
III	1811	D-I s/d D-IV	659
II	531	SMA	507
I	27	SD/SMP	54
Total	2790		2790

Sumber: Kota Bontang dalam Angka Tahun 2022

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3. 1. Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator tentang sejauh mana pengguna layanan/ produk atau jasa sangat senang dengan produk layanan yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman yang dirasakan/diterima. Menurut Zeithaml et al dalam penelitiannya (1990: p. 20), kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Harapan pelanggan mempunyai dua pengertian. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu padanya. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

Kotler (1997: p. 40) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Day dalam Tjiptono (1998:24) mengatakan: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Day dalam Tjiptono (1998:24) mengatakan: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Kepuasan masyarakat merupakan kombinasi dari penilaian umum dan subyektif dari masyarakat yang mendapatkan pengalaman pelayanan publik, yang meliputi tidak hanya perasaan atau pendapat mengenai “pelayanan obyektif”, tetapi juga evaluasi yang bersifat menghakimi (Im & Jong, 2012).

Model yang banyak dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml melalui berbagai penelitian di enam perusahaan sektor pelayanan, yaitu : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, perbankan, ritel dan pialang sekuritas. Dalam model ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*atribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan pelanggan (*expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasapun akan meningkat (Parasuraman, Berry, and Zeithaml, 1990).

Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap 5 (lima) kesenjangan antara layanan yang dapat diberikan oleh perusahaan dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kelima gap ini akan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Pada awalnya kelima Model ini mengacu pada 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *credibility, security, acces, communication, tangibles, reliability,*

responsiveness, understanding the customers, competence dan courtesy, akan tetapi kesepuluh dimensi ini kemudian dirangkum menjadi 5 dimensi (*reliability, responsiveness, tangibles, assurance dan empathy*). Dalam persesuaian ini, dimensi *assurance* merupakan gabungan dari sisi *competence, courtesy, credibility, dan security*, sedangkan dimensi *emphaty* merupakan gabungan dari sisi *access, communication dan understanding the customers*. Analisis terhadap lima kesenjangan ini selanjutnya lebih banyak dikenal dengan *Gap Model Analysis*. Kelima kesenjangan tersebut adalah:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*).
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*).
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Percieved service*).

3. 2. Pengukuran Kepuasan Publik

Indeks Kepuasan Pelanggan memberikan manfaat antara lain: (1) menyediakan data kepuasan konsumen dari waktu ke waktu sehingga dapat ditelusuri informasi mengenai *customer loyalty*; (2) mengidentifikasi *potential barriers* untuk masuk ke dalam pasar; (3) memperkirakan *return on investment*; dan (4) menunjukkan area dimana kepuasan pelanggan belum dapat dipenuhi.

Indeks kepuasan pelanggan dimaksud mencakup seluruh produk barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen, baik yang diproduksi oleh sektor swasta maupun pemerintah. Indeks ini secara langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas barang maupun jasa yang dibelinya. Dalam perkembangan selanjutnya, indeks kepuasan tidak hanya dikembangkan untuk maksud-maksud tersebut di atas, tetapi juga digunakan untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001:16) menyatakan bahwa agar persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah dapat dibangun menjadi baik, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauhmana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopoli dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2001), menuliskan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, dimana terjadi kontak antara pelanggan dengan *service contact person*. Kepuasan pelanggan akan tercipta dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Jika ternyata pelanggan memperoleh pelayanan lebih dari pelayanan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dikatakan *exceptional*. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan. Namun jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak memuaskan.

Bukan hal mudah untuk menilai kualitas pelayanan publik karena pelayanan pada umumnya dipersepsikan sebagai bentuk pelayanan non fisik dan dibedakan dengan barang publik. Namun, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengungkapkan terdapat 10 kategori kunci yang menjadi penentu kualitas pelayanan, yang disebutnya sebagai *Determinants of Service Quality* sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. 1 Penentu Kualitas Pelayanan

Determinan	Penjelasan
<i>Reliability</i>	Berkaitan dengan konsistensi kinerja dan kepercayaan
<i>Responsiveness</i>	Perhatian terhadap kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan. Ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan.
<i>Competence</i>	Kepemilikan skill/ketrampilan yang diperlukan dan pengetahuan untuk melaksanakan pelayanan.
<i>Access</i>	Berkaitan dengan kemudahan untuk didekati dan kemudahan hubungan.
<i>Courtesy</i>	Berkaitan dengan kesopanan, respek, perhatian, dan keramahan dari pegawai yang berhubungan dengan pengguna layanan.
<i>Communication</i>	Memelihara pengguna layanan tetap mendapatkan informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami dan mendengarkan mereka.
<i>Credibility</i>	Berkaitan dengan kepercayaan, dapat dipercaya, kejujuran.
<i>Security</i>	Kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan.
<i>Understanding/knowning the customer</i>	Berkaitan dengan upaya untuk memahami kebutuhan pengguna layanan.

<i>Tangibles</i>	Mencakup bukti fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan yang digunakan, dan sebagainya.
------------------	--

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)

Dari berbagai kategori penentu tersebut terlihat bahwa Sebagian besar merupakan faktor non fisik dan hanya satu faktor fisik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan, faktor non fisik paling banyak mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Kementerian PANRB telah menerbitkan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu melalui Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi sembilan unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Unsur- unsur pelayanan ini meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan penanganan pengaduan publik. Hasil survey kepuasan masyarakat ini akan merepresentasikan kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintah, dan secara agregatif juga akan diperoleh indeks yang merepresentasikan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Senada dengan pendapat Parasuraman et. Al (1985), unsur-unsur Survey kepuasan Masyarakat dari Kementerian PANRB didominasi unsur non fisik sebagai penentu dalam menilai kualitas pelayanan. Selanjutnya, perkembangan teknologi digital yang semakin cepat serta tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pelayanan publik, layanan digital menjadi sesuatu yang tidak terhindarkan. Ditambah dengan pandemi Covid-19 menjadikan pelayanan publik dipaksa secara cepat memanfaatkan fasilitas online untuk mengurangi kontak langsung antar pengguna layanan dan dengan penyelenggara layanan. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan perlu juga memasukkan unsur teknologi informasi sebagai komponen penting dalam melakukan pelayanan publik dan dilakukan penyesuaian terhadap instrument yang relevan dengan model layanan yang diberikan.

BAB IV METODOLOGI

4.1 Metode Penelitian

Survei yang dilakukan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan pengukuran hasil survey menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah 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.

4.2 Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik 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.

4.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melakukan pengumpulan data lapangan, beberapa teknik digunakan antara lain :

1. Pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka, dalam teknik ini surveyor berperan untuk mengisi serta menggali informasi dari responden sesuai pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang telah disusun;
2. Pengisian kuesioner secara online (menggunakan *google form*), kriteria OPD/ unit layanan yang menggunakan metode ini antara lain: yang jenis layanannya dilakukan secara *online*, apabila identitas responden harus dirahasiakan, apabila jenis layanannya pada tahun 2020 dilakukan namun pada tahun ini ditiadakan (karena alasan pandemik), serta yang responden adalah ASN (OPD yang non pelayanan langsung ke masyarakat);
3. Kuesioner melalui pengisian sendiri, dalam teknik ini surveyor terlebih dahulu memperhatikan karakteristik responden dan kemudian menyerahkan kuisisioner untuk diisi secara mandiri oleh responden dengan tetap melakukan pengawasan dan pendampingan atas hasil isian responden tersebut.



Gambar 4. 1 Proses Penggalan Data

Sumber: Penggalan Data SKM terhadap 53 OPD di lingkungan Pemkot Bontang, 2022

4. 4 Penetapan Jumlah Responden

Penetapan responden untuk masing-masing unit layanan pada 53 OPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bontang ditentukan secara *proportional random sampling* dengan jumlah menggunakan formula **Krejcie and Morgan** sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Selanjutnya, dengan menggunakan perhitungan tingkat keandalan 95%, Chi-Kuadrat sebesar 3,841 ($\alpha=0,05$), serta proporsi populasi $p=0,5$ (distribusi normal) dapat dihitung target sampel dengan formulasi sebagai berikut:

$$n = \frac{3,841 \times N (0,25)}{(N - 1)0,0025 + 3,841(0,25)}$$

Tabel 4. 1 Total Target Sampel SKM pada 53 OPD/ Unit Layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang Sesuai Formula Krejcie and Morgan

No.	Perangkat Daerah dan Unit Layanan		TARGET SAMPEL SKM TAHUN 2022
A	SEKRETARIAT		
1	1	Sekretariat Daerah	151
2	2	Sekretariat DPRD	6
B	INSPEKTORAT		
3	3	Inspektorat	3
C	DINAS		
4	1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	14
5	2	Dinas Kesehatan	41
6	3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota	22
7	4	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	75
8	5	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	28
9	6	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	390
10	7	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	95
11	8	Dinas Ketenagakerjaan	493
12	9	Dinas Lingkungan Hidup	20
13	10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	366
14	11	Dinas Perhubungan	143
15	12	Dinas Komunikasi dan Informatika	2
16	13	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	12
17	14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	455
18	15	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	451
19	16	Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan	913
20	17	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	15
D	BADAN		
21	1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	58
22	2	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	53
23	3	Badan Pendapatan Daerah	344
24	4	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	301
25	5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	7

26	6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3
E		RSUD	
27	1	RSUD Taman Husada	379
F		SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	
28	1	Satuan Polisi Pamong Praja	5
G		KECAMATAN	
29	1	Kec. Bontang Utara	469
30	2	Kec. Bontang Selatan	280
31	3	Kec. Bontang Barat	142
H		KELURAHAN	
32	1	Kelurahan Belimbing	255
33	2	Kelurahan Gunung Telihan	147
34	3	Kelurahan Kanaan	61
35	4	Kelurahan Bontang Kuala	102
36	5	Kelurahan Bontang Baru	142
37	6	Kelurahan Api-Api	156
38	7	Kelurahan Gunung Elai	116
39	8	Kelurahan Loktuan	481
40	9	Kelurahan Guntung	128
41	10	Kelurahan Tanjung Laut	54
42	11	Kelurahan Berbas Tengah	168
43	12	Kelurahan Berbas Pantai	193
44	13	Kelurahan Satimpo	42
45	14	Kelurahan Bontang Lestari	86
46	15	Kelurahan Tanjung Laut Indah	181
I		UPT	
47	1	Puskesmas Bontang Utara I	349
48	2	Puskesmas Bontang Utara II	348
49	3	Puskesmas Bontang Selatan I	352
50	4	Puskesmas Bontang Selatan II	363
51	5	Puskesmas Bontang Barat	342
52	6	Puskesmas Bontang Lestari	316
53	7	UPT. Labkesda	98
TOTAL SAMPEL SKM TAHUN 2022			10,216

Target total sampel pada OPD/ Unit Kerja tersebut secara proporsional terbagi ke dalam rincian target sampel untuk masing-masing jenis layanan yang disediakan di dalam OPD/ Unit Kerja tersebut. Dengan demikian, target capaian utama dari pelaksanaan pengumpulan data survey

kepuasan masyarakat ini adalah pada jenis layanan di dalam OPD/ Unit Kerja tersebut, bukan semata pada pencapaian total pengumpulan data sampel.

4.5 Definisi Operasional

Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa :

1. Survei Kepuasan Masyarakat 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 nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei.
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 faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable 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.
Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN

4.6 Bahan Pengukuran Kepuasan Masyarakat

1. Kuesioner.

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang merupakan data primer. Dalam hal ini, kuesioner yang disiapkan berupa print out dokumen kuesioner dan kuesioner yang disesuaikan kedalam google form bagi Perangkat Daerah yang melakukan survei secara online. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana *terlampir*.

2. Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian Pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- Bagian Kedua, berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan harapan, pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

4.7 Teknik Analisis Data

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:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

$$\text{Konversi SKM} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil konversi SKM tersebut kemudian disandingkan dengan Tabel Nilai Interval untuk memperoleh hasil penilaian atas mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sesuai Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Selanjutnya, hasil penilaian atas mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan tersebut diinput ke dalam *worksheet*/kertas kerja untuk mendapatkan hasil analisis yang kemudian dituangkan ke dalam diagram hasil survei sebagai bagian dari laporan secara keseluruhan.

6.50 PUSKESMAS BONTANG SELATAN II

A. Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II

Sebanyak 10 jenis layanan di Puskesmas Bontang Selatan II yang dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli KB, Poli Imunisasi, Poli TB, Klinik Gizi, Apotek, dan Laboratorium. Yang menjadi responden adalah pengguna layanan baik yang sedang berada di unit penyedia layanan maupun yang pernah mendapatkan layanan di unit tersebut. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden dan meminta responden untuk mengisi sendiri form kuisioner SKM atau didampingi oleh surveyor. Survey berakhir dengan tercapainya total target responden yang ditetapkan yaitu 364 responden.

Tabel 6. 295 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II

No	Jenis Layanan	Jumlah Kunjungan Tahun 2021	Target Sampel SKM Tahun 2022	Capaian
1	Pendaftaran	26222	118	118
2	Poli Umum	20930	94	94
3	Poli Gigi	797	4	4
4	Poli KIA	1226	6	6
5	Poli KB	376	2	2
6	Poli Imunisasi	1548	7	7
7	Poli TB	512	2	2
8	Klinik Gizi	285	1	1
9	Apotek	22953	104	104
10	Laboratorium	5686	26	26
Total		80535	364	364

Analisis Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II

Berdasarkan hasil penghitungan penilaian responden terhadap 10 jenis layanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan II diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,47 dan termasuk dalam kategori Baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap UPTD Puskesmas Bontang Selatan tahun 2022 mengalami peningkatan dari 81,65 (2021) menjadi 86,47. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang telah dilakukan telah berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna layanan. Nilai IKM ini hendaknya dapat dipertahankan atau ditingkatkan lagi dengan menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut sebaik mungkin agar jika memungkinkan dapat kembali masuk dalam kategori A atau Sangat Baik seperti yang pernah didapatkan pada tahun 2019 dengan angka IKM 93,74.

Publikasi hasil IKM Puskesmas Bontang Selatan II Tahun 2022 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:



Tabel 6. 296 Hasil SKM UPTD Puskesmas Bontang Selatan II 2019-2022

Perangkat daerah/ Unit Layanan	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021		Nilai IKM 2022		
UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	93,74	A	82.39	B	81,65	B	↑	86.47	B

Dari distribusi jawaban responden pada tabel 6.297 secara umum responden menilai kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bontang Selatan II adalah Baik dan Sangat Baik. Namun demikian masih ada beberapa unsur yang mendapatkan penilaian Kurang Baik dari responden, terutama pada unsur kecepatan pelayanan (28 responden) dan kualitas sarana dan prasarana (12 responden).

Tabel 6. 297 Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bontang Selatan II Tahun 2022

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	28	0	0	1	0	0	12
Baik	271	227	234	6	246	188	236	53	213

Sangat Baik	93	135	102	358	118	175	128	311	139
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Responden	364	364	364	364	364	364	364	364	364
Σ Nilai/Unsur	1185	1224	1166	1450	1210	1266	1220	1403	1219
NRR / Unsur	3.255	3.363	3.203	3.984	3.324	3.478	3.352	3.854	3.349
NRR tertbg/ unsur	0.361	0.373	0.356	0.442	0.369	0.386	0.372	0.428	0.372
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) 3.459
NILAI IKM KONVERSI : 3.459 X 25									86.47

Berdasarkan penilaian setiap unsur pelayanan, unsur kesesuaian/kewajaran biaya mendapatkan nilai rata-rata paling tinggi yaitu 3,98 disusul oleh unsur penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata 3,85 dan pada urutan ketiga adalah unsur kompetensi petugas dengan nilai rata-rata 3,48. Hal ini mungkin terjadi karena adanya kepesertaan BPJS dan subsidi pemerintah sehingga pelayanan di Puskesmas sebagian besar bebas biaya. Sedangkan unsur kecepatan pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kesesuaian pelayanan memperoleh nilai yang paling rendah dengan nilai rata-rata masing-masing 3,20; 3,26; dan 3,32. Nilai rata-rata dari masing-masing ketiga unsur tersebut masih masuk dalam kategori Baik. Namun demikian kiranya tetap menjadi perhatian dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Tabel 6. 298 Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Peringkat Layanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.98	1
U8	Penanganan Pengaduan	3.85	2
U6	Kompetensi Petugas	3.48	3
U2	Prosedur Pelayanan	3.36	4
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.35	5
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.35	6
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.32	7
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.26	8
U3	Kecepatan Pelayanan	3.20	9
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.46	

B. Analisis Umum Hasil SKM masing-masing jenis layanan pada Puskesmas Bontang Selatan II

Dari hasil penilaian terhadap masing-masing jenis layanan, layanan poli gigi mendapatkan nilai yang paling tinggi dan masuk kategori Sangat Baik, sedangkan 9 jenis layanan lainnya mendapatkan kategori Baik. Hal ini kiranya dapat dipertahankan atau ditingkatkan lagi dengan melakukan evaluasi terhadap semua jenis layanan dan menyusun rencana tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan pada masing-masing jenis layanan.

Tabel 6. 299 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2022	Kategori
1	Pendaftaran	84.76	Baik
2	Poli Umum	87.35	Baik

3	Poli Gigi	90.19	Sangat Baik
4	Poli KIA	82.79	Baik
5	Poli KB	80.48	Baik
6	Poli Imunisasi	84.44	Baik
7	Poli TB	84.64	Baik
8	Klinik Gizi	77.70	Baik
9	Apotek	87.97	Baik
10	Laboratorium	86.88	Baik

C. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Puskesmas Bontang Selatan II

Berdasarkan uraian hasil SKM pada UPTD Puskesmas Bontang Selatan II, secara umum pelayanan dinilai Baik oleh para responden. Namun demikian diperlukan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat disusun dalam bentuk rencana tindak lanjut yang terutama difokuskan pada unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah. Adapun 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah pada UPTD Puskesmas Bontang Selatan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. 300 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Puskesmas Bontang Selatan II

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Kecepatan Pelayanan	- Antrian lama (25) - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Agar kiranya petugas kesehatan datang sesuai jam kerja - Agar Antrian bisa dipercepat - Semoga lebih disiplin lagi waktunya	- Menyediakan pendaftaran secara online atau melalui telepon - Menempatkan petugas skrining, pemeriksaan tanda vital dan antropometri sebelum pendaftaran agar waktu pelayanan di poli lebih singkat - Pembinaan disiplin pegawai sesuai dengan jam pelayanan - Memenuhi rasio tenaga kesehatan dan jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas - Evaluasi jumlah kunjungan pasien per hari untuk menentukan perlunya penambahan kapasitas dan tenaga kesehatan.	TW 1 Tahun 2023	
2	Kesesuaian Persyaratan	- Banyak berkas yang diminta (2)	- Sosialisasi persyaratan yang harus dibawa untuk mendapatkan pelayanan melalui media informasi seperti video, banner, leaflet, poster, web, media sosial, atau penyuluhan.	TW 1 Tahun 2023	

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
			- Menyediakan link upload berkas secara mandiri yang terhubung dengan rekam medis pasien.		
3	Kesesuaian Pelayanan	-	- Sosialisasi produk layanan melalui website, media sosial, video, banner, leaflet. - Membagikan form skrining yang diisi oleh calon pengguna layanan mengenai kondisi terkini dan riwayat penyakit sebelumnya.	TW 1 Tahun 2023	

6.51 PUSKESMAS BONTANG BARAT

A. Hasil SKM Puskesmas Bontang Barat

Terdapat 10 jenis layanan di Puskesmas Bontang Barat yang dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu Pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli KB, Poli Imunisasi, Poli TB, Klinik Gizi, Apotek dan Laboratorium. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden yang sedang berada di unit penyedia layanan maupun responden yang pernah melakukan pengurusan layanan. Responden mengisi sendiri form kuisioner SKM ataupun dengan model pendampingan oleh surveyor. Survey dilakukan hingga target sampel yang ditetapkan tercapai yaitu sebanyak 340 responden.

Tabel 6. 301 Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Barat

No	Jenis Layanan	Jumlah Kunjungan Tahun 2021	Target Sampel SKM Tahun 2022	Capaian
1	Pendaftaran	11306	104	104
2	Poli Umum	10498	97	97
3	Poli Gigi	902	8	8
4	Poli KIA	939	9	9
5	Poli KB	477	4	4
6	Poli Imunisasi	801	7	7
7	Poli TB	359	3	3
8	Klinik Gizi	224	2	2
9	Apotek	10745	99	99
10	Laboratorium	795	7	7
Total		37046	340	340

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pembahasan terkait Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Bontang Tahun 2022 terhadap 53 OPD/ Unit Layanan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil survey terhadap 9.868 responden dengan menggunakan pedoman Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 diperoleh nilai SKM Pemerintah Kota Bontang sebesar 86.14 dengan mutu layanan B (Baik). Terjadi peningkatan nilai SKM apabila dibandingkan dengan nilai SKM di tahun 2021, dimana nilai SKM Pemerintah Kota Bontang di tahun 2021 adalah 84.37 dengan mutu B.
2. Secara umum telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dan juga menunjukkan semakin meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang disediakan.
3. Tercatat 37 OPD/ Unit Layanan mengalami peningkatan nilai SKM dibandingkan Tahun 2021 yang hanya 27 OPD/ Unit Layanan. Adapun OPD/ Unit Layanan yang mengalami penurunan nilai SKM pada tahun 2022 berjumlah 16, lebih kecil dibandingkan tahun 2021 yang mencapai 25 OPD/ Unit Layanan. Bahkan hanya 5 OPD/ Unit Layanan yang mengalami penurunan mutu dibandingkan tahun 2021 yang mencapai 11 OPD/ Unit Layanan.
4. Unsur pelayanan SKM yang mendapatkan nilai paling rendah di masing-masing OPD/ Unit Layanan adalah Kecepatan Layanan (22 OPD/ Unit Layanan), Kualitas Sarana dan Prasarana (10 OPD/ Unit Layanan), Kesesuaian Persyaratan (7 OPD/ Unit Layanan), Kesesuaian Pelayanan (5 OPD), Kewajaran Biaya (4 OPD/ Unit Layanan), Perilaku Petugas Layanan (3 OPD/ Unit Layanan), Kompetensi Petugas (1 OPD/Unit Layanan), dan Prosedur Pelayanan (1 OPD/ Unit Layanan).

7.2 Saran

Adapun beberapa rekomendasi dan saran terkait upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dapat diterangkan sebagai berikut:

1. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, perlu dilakukan upaya intensif untuk memberikan informasi, penjelasan, dan sosialisasi kepada masyarakat umum terkait dengan standar pelayanan yang berlaku. Bentuk sosialisasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara konvensional (*flyer*, brosur, *banner*) ataupun secara digital dengan memanfaatkan media sosial dan website.
2. Prioritas perbaikan layanan dapat difokuskan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan penilaian kurang memuaskan (mutu layanan C dan D) dengan mempertimbangkan beberapa catatan keluhan responden, baik dari aspek fisik (*tangible*) dan non fisik (*intangible*).
3. Penyelenggara pelayanan publik melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan serta progres tindak lanjut hasil SKM kepada pimpinan daerah, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Bontang. Selain itu, dalam rangka peningkatan transparansi atas hasil SKM unit pelayanan, maka rencana dan tindak lanjut perbaikan atas hasil SKM wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

4. Membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian, dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
5. Perlu upaya optimalisasi Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi dan informasi akan menjadi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, praktis, dan *paperless*. Hal ini juga perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi dan literasi petugas pelayanan terhadap teknologi dan informasi agar tidak tertinggal dan dapat menggunakan teknologi dan informasi sebagai bagian dari alat atau pendukung pelayanan.
6. Memberikan penghargaan kepada OPD/ Penyelenggara Pelayanan Publik terbaik sebagai bentuk apresiasi atas keberhasilannya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2022. Kota Bontang dalam Angka Tahun 2022. Bontang: Badan Pusat Statistik Kota Bontang.
- Dwiyanto, A. 2021. *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia* (2 ed). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rezha, F., Siti Rochmah., Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 2001. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Im, T., & Jong, L.S. (2012). Does Management Performance Impact Citizen Satisfaction? *American Review of Public Administration*, 42(4), 419-436.doi:10.1177/0275074011408589
- Kotler, Plilip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Muhammadiyah. (2011). Reformasi Pelayanan Publik sebagai Strategi Mewujudkan *Good Govrenance*. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 127-137.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Sinambela, LT., Rochadi, Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., Syaifudin. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.