

AKSES  TERBUKA

ARTIKEL

Diterima
21 April 2025**Strategi Dan Penerapan Enam Standar Pelayanan Minimal
Posyandu di Provinsi Kepulauan Riau****Disetujui**
17 Oktober 2025*Strategy and Implementation Six of Minimum Service Standards
Posyandu in Riau Islands Province***Diterbitkan**
Oktober 2025**Dewi Kumalasari¹, Deri Noverlian², Indri Ayu Ningsih³**

Tim Pembina Posyandu Provinsi Kepulauan Riau¹, Dinas Komunikasi
dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau², UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau³

DOIindriayuningsih99@gmail.com³08117770414³

Abstrak: Strategi dan penerapan enam standar pelayanan minimal Posyandu sebagai Pos Pelayanan Terpadu di Provinsi Kepulauan Riau meliputi bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, sosial, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi sebuah kebutuhan bagi Perangkat Daerah Penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki kinerja Posyandu yang merupakan cermin kinerja pelayanan publik dan mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan Publik di Posyandu se Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang bersifat deskriptif kualitatif melalui observasi dengan menggunakan data pada Aplikasi SIDEWI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 7.555 Responden yang mengisi Survei Kepuasan Konsumen dengan IKM 87.79 Predikat Baik untuk enam Standar Pelayanan Masyarakat di Posyandu se Provinsi Kepulauan Riau.

Kata kunci: Pos Pelayanan Terpadu; Survei Kepuasan Masyarakat; SIDEWI; Provinsi Kepulauan Riau.

Abstrack : Strategy and implementation of six minimum service standards for Posyandu as an Integrated Service Post in the Riau Islands Province include education, health, public works, public housing, social, public order, and community protection. The aim is to determine the level of public satisfaction with the quality of Public Services. The Public Satisfaction Survey is a necessity for Regional Government Agencies that organize public services to improve the performance of Posyandu which is a reflection of public service performance and identify public expectations for Public services at Posyandu throughout the Riau Islands Province. This study is an observational study that is descriptive qualitative through observation using data on the SIDEWI Application. The results showed that there were 7.555 Respondents who filled out the Consumer Satisfaction Survey with an IKM of 87.79 Good Predicate for the six Community Service Standards at Posyandu throughout the Riau Islands Province.

Keywords: *Integrated Service Post; Public Satisfaction Survey; SIDEWI; Riau Islands Province.*

I. PENDAHULUAN

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) di Provinsi Kepulauan Riau kini mulai menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup enam bidang utama sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan, ketahanan, serta kesehatan masyarakat. Penerapan ini berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Posyandu. Sebagai bagian dari strategi implementasi enam bidang SPM tersebut, Tim Pembina Posyandu menghadirkan inovasi digital berupa aplikasi pelayanan masyarakat yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan dan menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan Posyandu. Inovasi ini dikenal dengan nama **“Survei Implementasi PosyanDu Enam SPM di Wilayah KepRI (SIDEWI)”**.

Enam bidang SPM yang diterapkan mencakup sektor pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan dan permukiman, sosial, serta ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Dengan cakupan tersebut, Posyandu diharapkan tidak hanya berfokus pada aspek kesehatan semata, tetapi juga mampu menjadi pusat layanan terpadu yang menjawab beragam kebutuhan dasar masyarakat.

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara profesional, transparan, dan berkualitas. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan menjadi langkah strategis untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar dan kebutuhan masyarakat. Secara umum, evaluasi kinerja pelayanan dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yakni dari sisi penyelenggara layanan dan dari sisi penerima layanan.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan secara berkala yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan.

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

Pelaksanaan kegiatan posyandu melayani enam bidang SPM di Provinsi Kepulauan Riau, akan jauh lebih baik sehingga dapat menjadi tolak ukur dari bagaimana enam bidang SPM itu diterapkan di posyandu. Harapannya agar posyandu juga bisa melayani hal lainnya. Misalnya keluhan rumah yang tidak memiliki air bersih, fasilitas mandi, cuci, kakus (MCK) yang tidak memadai, dan lain-lain. Diharapkan kehadiran New posyandu ini menjadi tempat awal untuk pembangunan atau program pemerintah.

Penerapan enam bidang SPM di posyandu wilayah Provinsi Kepulauan Riau dilakukan pada Posyandu se-Provinsi Kepulauan Riau sejumlah 1495 Posyandu aktif.

Peluncuran Survei Implementasi Posyandu Enam SPM di Wilayah Kepri (SIDEWI) dengan enam SPM dilaksanakan sesuai dengan amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pos Pelayanan Terpadu atau Posyandu. Hal ini bertujuan untuk membentuk posyandu sebagai wadah partisipasi masyarakat sekaligus mitra pemerintah kelurahan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan serta meningkatkan pelayanan kelurahan. Selain itu, implementasi enam bidang SPM ini juga ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan, ketahanan, dan kesehatan masyarakat di Daerah Terpencil Kepulauan dan Perbatasan. Waktu pengambilan data penelitian mulai 26 Maret sampai 28 April 2025.

Pos Pelayanan Terpadu bermitra dengan Enam OPD yaitu : SPM Bidang Pendidikan, SPM Bidang Kesehatan, SPM Bidang Pekerjaan Umum, SPM Bidang Perumahan Rakyat, SPM Bidang Transhumlinmas, SPM Bidang Sosial. Survei kepuasan masyarakat ini dapat diakses pada link : <https://sidewi.pkk.kepriprov.go.id/>.

Sebagai upaya untuk memperjelas arah pelaksanaan penelitian mengenai strategi dan penerapan enam Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Posyandu se-Provinsi Kepulauan Riau, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian ini dirumuskan agar hasil penelitian dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat masyarakat melalui Posyandu. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Posyandu se-Provinsi Kepulauan Riau dalam penerapan enam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, sosial, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.
2. Menganalisis efektivitas penerapan enam bidang SPM di Posyandu sebagai bentuk transformasi menuju *New Posyandu* sesuai amanat Permendagri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Posyandu.

3. Mengidentifikasi harapan, masukan, dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Posyandu untuk memperbaiki kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
4. Mengukur komitmen pemerintah daerah dan petugas Posyandu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui pemanfaatan inovasi Aplikasi SIDEWI sebagai sarana survei dan pengaduan pelayanan publik.
5. Menilai keterlibatan lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam mendukung pelaksanaan enam SPM di seluruh Posyandu aktif di Provinsi Kepulauan Riau.

Untuk memperdalam fokus penelitian, disusun sejumlah pertanyaan yang menjadi dasar pengumpulan data dan analisis, guna menggambarkan penerapan enam SPM di Posyandu serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu se-Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan hasil survei Aplikasi SIDEWI?
2. Sejauh mana penerapan enam bidang SPM telah memenuhi harapan masyarakat dan standar pelayanan publik?
3. Faktor apa yang memengaruhi keberhasilan atau hambatan implementasi enam bidang SPM?
4. Bagaimana peran Aplikasi SIDEWI dalam mendukung transparansi, efektivitas, dan umpan balik pelayanan publik?
5. Bagaimana kontribusi lintas OPD dalam mewujudkan pelayanan Posyandu yang terintegrasi dan responsif?

SIDEWI memiliki keunggulan akademik dan praktis karena memadukan dua fungsi utama: (1) pengukuran kepuasan masyarakat (*feedback mechanism*) dan (2) integrasi data lintas sektor berbasis lokasi dan unit layanan Posyandu. Model ini mencerminkan kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam sistem pemantauan kinerja

berbasis komunitas yang jarang dikembangkan di daerah lain. Kerangka teoretis penelitian ini melibatkan tiga variabel utama:

- Keterlibatan OPD (X_1): tingkat koordinasi dan sinergi lintas sektor dalam pelaksanaan enam bidang SPM.
- Efektivitas Implementasi SPM (Y_1): optimalisasi pelaksanaan program dan layanan SPM.
- Kepuasan Masyarakat (Y_2): persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diukur melalui SIDEWI.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Keterlibatan OPD berpengaruh positif terhadap efektivitas implementasi enam bidang SPM.
2. Efektivitas implementasi SPM berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Keterlibatan OPD berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas implementasi SPM.

Model ini menegaskan bahwa koordinasi lintas sektor yang kuat meningkatkan efektivitas pelaksanaan enam bidang SPM dan berujung pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Dengan adanya latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan enam Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Posyandu se-Provinsi Kepulauan Riau. Bab selanjutnya akan menguraikan metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data, menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SIDEWI, serta memberikan dasar yang kuat bagi pembahasan dan kesimpulan penelitian.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan observasional dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan enam bidang

Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Posyandu se-Provinsi Kepulauan Riau. Data diperoleh melalui Aplikasi SIDEWI (Survei Implementasi Posyandu Enam SPM di Wilayah Kepri) yang dapat diakses di <https://sidewi.pkk.kepriprov.go.id>.

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna layanan Posyandu di Kepri dengan 1.495 Posyandu aktif dan 7.555 responden selama periode survei. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih warga yang:

1. Menjadi sasaran minimal satu bidang SPM,
2. Pernah menggunakan aplikasi SIDEWI, dan
3. Berdomisili di wilayah kerja Posyandu aktif.

Pendekatan ini sesuai dengan karakteristik survei pelayanan publik berbasis pengalaman pengguna.

Instrumen utama berupa kuesioner elektronik SIDEWI yang mengacu pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang SKM, mencakup 9 unsur pelayanan publik: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, jenis layanan, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana prasarana. Penilaian menggunakan skala Likert 1–4.

Validitas isi diuji berdasarkan pedoman SKM dan konsultasi dengan Tim Pembina Posyandu Provinsi serta BPS Kepri (Rekomendasi Statistik B-147/21000/OT.130/2025, ID: V-25.2100.006). Reliabilitas diuji dengan Cronbach Alpha ($\alpha > 0,7$).

Data dikumpulkan secara daring melalui SIDEWI, diisi mandiri oleh responden setelah menerima layanan, mencakup identitas dasar, jenis layanan SPM, dan penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan.

Tujuan pelaksanaan SKM melalui SIDEWI:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Posyandu;
- b. Menilai kinerja unit pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna enam bidang SPM;

- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik;
- d. Memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), umpan balik, dan rekomendasi perbaikan berkelanjutan;
- e. Mengukur komitmen penyedia layanan dalam meningkatkan mutu dan sarana pelayanan publik di Posyandu.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Survei Implementasi PosyanDu Enam Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Wilayah Kepulauan Riau (SIDEWI) dilaksanakan secara serentak pada seluruh Posyandu di kabupaten dan kota se-Provinsi Kepulauan Riau mulai tanggal 26 Maret hingga 28 April 2025. Kegiatan ini merupakan bentuk nyata komitmen Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Tim Pembina Posyandu Provinsi dalam menindaklanjuti amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Posyandu, dengan tujuan untuk memastikan bahwa enam bidang SPM dapat diterapkan secara optimal dan terukur di setiap lini pelayanan masyarakat.

Inovasi utama dalam pelaksanaan survei ini diwujudkan melalui pengembangan Aplikasi SIDEWI (Survei Implementasi PosyanDu Enam SPM di Wilayah Kepri), yaitu sebuah sistem berbasis web yang dirancang untuk memantau pelaksanaan pelayanan publik di Posyandu secara real time dan terintegrasi lintas sektor. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat memberikan penilaian, masukan, serta melaporkan keluhan terhadap layanan publik yang mereka terima di Posyandu. SIDEWI sekaligus berfungsi sebagai alat evaluasi dan pengendalian mutu layanan bagi pemerintah daerah serta perangkat teknis di lapangan.

Penerapan enam bidang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diukur melalui survei SIDEWI mencakup aspek kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

1. SPM Pendidikan – pembiayaan perlengkapan sekolah untuk mendukung pemerataan akses pendidikan dasar.

2. SPM Kesehatan – layanan bagi ibu hamil, bayi, balita, remaja, dan lansia guna menjaga derajat kesehatan masyarakat sepanjang siklus hidup.
3. SPM Pekerjaan Umum – penyediaan sanitasi, MCK, dan air bersih sebagai indikator kualitas lingkungan dan kesehatan.
4. SPM Perumahan Rakyat – perbaikan rumah tidak layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan kelompok rentan.
5. SPM Trantibumlinmas – penanganan gangguan keamanan dan lingkungan untuk menjaga ketenteraman dan stabilitas sosial.
6. SPM Sosial – pelayanan bagi anak terlantar, lansia, dan penyandang masalah sosial untuk memperkuat perlindungan dan kesejahteraan sosial.

Tabel 1. Jumlah Posyandu se-Kabupaten/ Kota Provinsi Kepulauan Riau

Kabupaten/ Kota	Jumlah Posyandu Aktif	Persentase Posyandu Aktif
Batam	570	100%
Bintan	179	100%
Tanjungpinang	145	100%
Natuna	121	99.18%
Lingga	188	98.95%
Kepulauan Anambas	69	98.57%
Karimun	223	96.96%
Provinsi	1.495	99.27%

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Kegiatan ini berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja sekaligus bentuk akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi tersebut menekankan pentingnya prinsip transparansi, partisipasi masyarakat, dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan,

sehingga sistem pelayanan publik dapat semakin responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi warga.

Sebagai bentuk implementasi atas amanat kebijakan tersebut, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui **Tim Pembina Posyandu Provinsi** menggagas inovasi digital berupa pengembangan Aplikasi **SIDEWI (Survei Implementasi Posyandu Enam Standar Pelayanan Minimal di Wilayah Kepri)**.

Inovasi ini diprakarsai oleh **Ketua Tim Pembina Posyandu Provinsi Kepulauan Riau, Ibu Dra. Hj. Dewi Kumalasari Ansar, M.Pd**, sebagai manifestasi kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan publik yang bermutu, transparan, serta menjunjung keadilan sosial.

Pengembangan Aplikasi SIDEWI didukung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, menggunakan sistem web-based pada server kepri.go.id. Melalui platform ini, responden dapat langsung mengisi survei, menyampaikan keluhan, saran, dan apresiasi terhadap pelayanan enam bidang SPM di Posyandu.

Keunggulan utama SIDEWI terletak pada integrasi data real-time dari seluruh kabupaten/kota di Kepri. Fitur pemantauan digitalnya memungkinkan analisis cepat terhadap tren kepuasan masyarakat, responsivitas petugas, dan efektivitas pelayanan lintas sektor, menjadikan SIDEWI bukan hanya alat survei, tetapi juga instrumen manajemen kinerja dan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy).

Inovasi ini menandai transformasi Posyandu Kepri menuju pelayanan publik berbasis teknologi informasi, sejalan dengan visi smart governance dan peningkatan partisipasi masyarakat. Melalui SIDEWI, pemerintah daerah dapat memperkuat sinergi antar-OPD, meningkatkan kualitas layanan, dan membangun kepercayaan publik melalui keterbukaan dan kemudahan akses informasi.



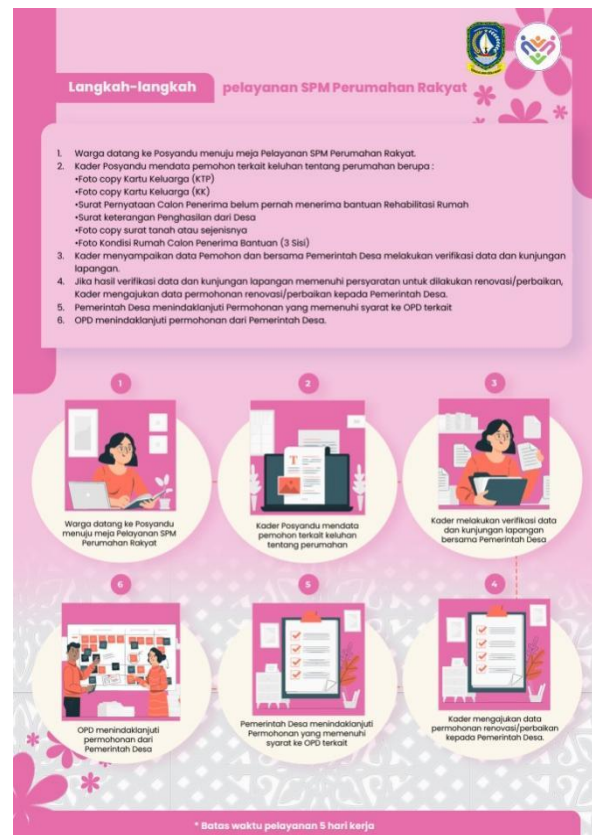
Gambar 1. Tampilan Aplikasi SIDEWI



Gambar 2. Tahapan Pelayanan SPM Pendidikan pada Aplikasi SIDEWI



Gambar 3. Tahapan Pelayanan SPM Kesehatan pada Aplikasi SIDEWI



Gambar 5. Tahapan Pelayanan SPM Perumahan Rakyat pada Aplikasi SIDEWI



Gambar 4. Tahapan Pelayanan SPM Pekerjaan Umum pada Aplikasi SIDEWI



Gambar 6. Tahapan Pelayanan SPM Trantibumlinmas pada Aplikasi SIDEWI



Gambar 7. Tahapan Pelayanan SPM Sosial pada Aplikasi SIDEWI

Setelah masyarakat melakukan tahapan untuk pelayanan Enam SPM di Posyandu, maka petugas Posyandu akan mengarahkan masyarakat untuk mengisi Survei Implementasi posyanDu Enam SPM Wilayah Keprl yang terdapat pada Aplikasi SIDEWI.

Data Responden pada Survei antara lain : Nama lengkap Responden, Nama Posyandu, Alamat Posyandu, Desa/Kelurahan Posyandu, Kabupaten/Kota, NIK Responden, Pekerjaan Responden, Umur Responden, Jenis Kelamin Responden, Pendidikan Responden, Jenis Layanan yang dilakukan Responden serta Pendapat Responden tentang Pelayanan Publik.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang dinilai antara lain :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan untuk Enam SPM di Posyandu (dengan pilihan jawaban : tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai);
2. Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada masing-masing layanan (dengan pilihan jawaban : tidak mudah,

kurang mudah, mudah dan sangat mudah);

3. Waktu Penyelesaian / Respon pelayanan yang diberikan (dengan pilihan jawaban : tidak cepat, kurang cepat, cepat dan sangat cepat);
4. Biaya/Tarif pelayanan (dengan pilihan jawaban : terdapat biaya pelayanan, kadang-kadang petugas menerapkan tariff layanan, sering meminta biaya pelayanan dan tidak terdapat biaya / gratis);
5. Spesifikasi Jenis Pelayanan (dengan pilihan jawaban : selalu tidak sesuai, kadang-kadang sesuai, banyak sesuai dan selalu sesuai);
6. Kompetensi Pelaksana/Petugas (dengan pilihan jawaban : tidak mampu, kurang mampu, mampu dan sangat mampu);
7. Perilaku Pelaksana /Petugas (dengan pilihan jawaban : tidak sopan dan tidak ramah, kurang sopan dan kurang ramah, sopan dan ramah, sangat sopan dan sangat ramah);
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (dengan pilihan jawaban : selalu tidak sesuai, kadang-kadang sesuai, banyak sesuai, selalu sesuai);
9. Sarana dan Prasarana di Posyandu (dengan pilihan jawaban : tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai).

Tabel 2. Jumlah Responden SIDEWI per 26 Maret sampai dengan 28 April 2025

BIDANG SPM	JUMLAH RESPONDEN
SPM Pendidikan	1.449
SPM Kesehatan	1.931
SPM Pekerjaan Umum	1.209
SPM Perumahan Rakyat	1.037
SPM Trantibumlinmas	937
SPM Sosial	992
TOTAL	7.555

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Responden 26 Maret – 28 April 2025			
Bidang SPM	Laki-Laki	Wanita	Jumlah
SPM Pendidikan	539	910	1.449
SPM Kesehatan	729	1.202	1.931
SPM Pekerjaan Umum	550	659	1.209
SPM Perumahan Rakyat	491	549	1.037
SPM Trantibumlinmas	459	478	937
SPM Sosial	375	617	992
TOTAL	3.143	4.412	7.555

Berdasarkan data Aplikasi SIDEWI (Survei Implementasi PosyanDu Enam SPM di Wilayah Kepri), sebanyak 7.555 responden dari tujuh kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Posyandu pada periode 26 Maret–28 April 2025. Angka ini mencerminkan partisipasi dan antusiasme tinggi masyarakat dalam menilai mutu pelayanan publik Posyandu yang kini mencakup enam sektor pelayanan dasar.

Secara umum, seluruh bidang SPM memperoleh predikat “Baik” dengan nilai IKM rata-rata di atas 86, menandakan kepuasan masyarakat terhadap aspek prosedur, kecepatan, kompetensi petugas, serta sarana prasarana Posyandu. Rincian hasil survei sebagai berikut:

1. SPM Pendidikan: 1.449 responden, IKM 86,80 (Baik).
2. SPM Kesehatan: 1.931 responden, IKM 89,17 (Baik).
3. SPM Perumahan Rakyat: 1.209 responden, IKM 88,87 (Baik).
4. SPM Pekerjaan Umum: 1.209 responden, IKM 88,87 (Baik).
5. SPM Trantibumlinmas: 937 responden, IKM 89,28 (Baik).
6. SPM Sosial: 992 responden, IKM 88,24 (Baik).

Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Posyandu di Kepri dinilai positif, dengan variasi kecil antar bidang namun tetap dalam kategori baik secara keseluruhan.

Tabel 4. Penilaian Survei

No	Pertanyaan Survei	Penilaian Survei SIDEWI Per 26 Maret – 28 April 2025					
		SPM Pendidikan	SPM Kesehatan	SPM Pekerjaan Umum	SPM Perumahan Rakyat	SPM Trantibumlinmas	SPM Sosial
1	Persyaratan	9.27	9.60	9.55	9.23	9.72	9.54
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	9.50	9.76	9.70	9.29	9.80	9.67
3	Waktu Penyelesaian	9.29	9.58	9.68	9.26	9.76	9.56
4	Biaya/Tarif	10.82	10.96	10.91	9.57	10.97	10.79
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9.65	9.92	9.75	9.41	9.72	9.73
6	Kompetensi Pelaksana	9.46	9.64	9.75	9.34	9.91	9.67
7	Perilaku Pelaksana	9.67	9.99	9.93	9.49	10.00	9.85
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9.53	9.84	9.89	9.45	9.82	9.78
9	Sarana dan Prasarana	9.61	9.89	9.72	9.32	9.56	9.66

Secara keseluruhan, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) enam bidang SPM di seluruh Posyandu Provinsi Kepulauan Riau mencapai 87,79 (predikat “Baik”). Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan SPM melalui Aplikasi SIDEWI berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan mencerminkan kemajuan signifikan dalam tata kelola pelayanan publik di tingkat komunitas. Nilai IKM yang konsisten tinggi juga menandakan efektivitas koordinasi lintas OPD dalam mendukung pelaksanaan enam bidang SPM.

Dengan demikian, SIDEWI berperan sebagai instrumen pengukuran kinerja pelayanan publik yang kredibel dan berbasis data (evidence-based). Selain menjadi sarana umpan balik masyarakat, aplikasi ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan perbaikan berkelanjutan, memperkuat kapasitas aparatur, dan meningkatkan mutu Posyandu sebagai layanan publik yang modern dan partisipatif.

IV. KESIMPULAN

Posyandu pada hakikatnya tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan SPM bidang kesehatan, tetapi kini dituntut untuk bertransformasi menjadi “New Posyandu 6 SPM”, yaitu pos pelayanan terpadu lintas sektor yang mengintegrasikan enam bidang pelayanan dasar masyarakat sesuai amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Posyandu. Transformasi ini menandai perubahan paradigma pelayanan publik di tingkat masyarakat dari yang semula berfokus pada aspek kesehatan ibu dan anak, menjadi pusat layanan masyarakat yang komprehensif, partisipatif, dan berorientasi pada kesejahteraan sosial secara menyeluruh.

Hasil Survei Implementasi PosyanDu Enam Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan bahwa penerapan enam bidang SPM di Posyandu berjalan baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata 87,79 (kategori Baik).

Terdapat variasi kepuasan antar bidang SPM. SPM Trantibumlinmas memperoleh nilai tertinggi (IKM 89,28) karena layanannya bersifat konkret dan cepat dirasakan, seperti penanganan gangguan ketertiban dan bantuan sosial kebencanaan. SPM Kesehatan juga mendapat skor tinggi karena masyarakat familiar dengan layanan Posyandu dan merasakan manfaat langsung, ditambah dukungan transparansi data melalui Aplikasi SIDEWI.

Sebaliknya, SPM Pendidikan dan Perumahan Rakyat memperoleh nilai lebih rendah karena prosesnya memerlukan verifikasi dan koordinasi lintas OPD yang lebih panjang, sehingga memengaruhi persepsi terhadap waktu dan kemudahan layanan.

Perbedaan skor juga dipengaruhi oleh tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap enam bidang SPM, terutama di wilayah kepulauan yang menghadapi keterbatasan infrastruktur dan akses digital.

Dengan demikian, secara empiris hubungan sebab-akibat dapat dirumuskan sebagai berikut:

Keterlibatan lintas OPD yang tinggi dan efektivitas koordinasi program berdampak langsung pada meningkatnya efektivitas

implementasi enam SPM, yang kemudian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Aplikasi SIDEWI terbukti berperan sebagai instrumen pengukuran dan umpan balik (*feedback system*) yang memperkuat akuntabilitas publik serta mendorong pelayanan berbasis data dan bukti nyata (*evidence-based policy*).

Aplikasi SIDEWI terbukti efektif sebagai instrumen pengukuran dan umpan balik (*feedback system*) yang memperkuat akuntabilitas publik dan mendorong penerapan kebijakan berbasis data (*evidence-based policy*).

Agar hasil penelitian lebih aplikatif dan berkelanjutan, disarankan beberapa rekomendasi kebijakan:

1. Penguatan Integrasi Lintas OPD — membentuk mekanisme koordinasi dan Forum Evaluasi SPM Terpadu untuk menindaklanjuti hasil survei, khususnya pada bidang dengan IKM rendah.
2. Pemanfaatan Data SIDEWI untuk Perencanaan Daerah — mengintegrasikan hasil survei ke dalam RKPD dan Renstra OPD sebagai dasar penyusunan prioritas pembangunan berbasis kepuasan masyarakat.
3. Peningkatan Kapasitas Kader Posyandu — melalui pelatihan literasi digital, komunikasi publik, dan pengisian survei SIDEWI agar data valid dan representatif.
4. Optimalisasi Inovasi Digital — mengembangkan fitur dashboard interaktif dan notifikasi keluhan real-time guna memperkuat transparansi dan pengawasan masyarakat.
5. Kolaborasi dan Replikasi Nasional — mendorong replikasi SIDEWI ke daerah lain bersama Kemendagri dan KemenPANRB sebagai best practice pengukuran kepuasan masyarakat berbasis Posyandu.

Secara keseluruhan, SIDEWI membuktikan transformasi New Posyandu 6 SPM berjalan efektif dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik. Aplikasi ini bukan sekadar alat survei, tetapi model tata kelola digital partisipatif yang menghubungkan masyarakat dan

pemerintah secara transparan, akuntabel, dan berorientasi hasil.

Dengan memperkuat sinergi kebijakan dan replikasi lintas daerah, SIDEWI berpotensi menjadi tonggak reformasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya bagi wilayah kepulauan yang membutuhkan sistem pelayanan cerdas, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Almarzouqi, A., Almehairi, R., & Alzaabi, F. (2024). *Digital public service transformation and citizen satisfaction: An empirical study in Gulf countries*. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101855. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101855>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau. (2025). Rekomendasi Kegiatan Statistik “Survei Kepuasan Masyarakat Pos Pelayanan Terpadu Enam Standar Pelayanan Minimal di Wilayah Provinsi Kepulauan Riau” Nomor B-147/21000/OT.130/2025. Tanjungpinang: BPS Kepri.
- Bhatnagar, S., & Singh, S. (2023). *E-government and citizen experience: Measuring satisfaction and engagement in South-East Asia*. *Information Polity*, 28(4), 459–476.
- Brahimi, M. N. E. (2010). *Bentuk Negara dan Pemerintahan Republik Indonesia*. Jakarta Timur: PT Balai Pustaka (Persero).
- Cordella, A., & Tempini, N. (2023). *Public value creation in digital government: Revisiting the role of data systems*. *Government Information Quarterly*, 40(3), 101780. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101780>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, A. I. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 25(1), 45–56.
- Darmayanti, Y. (2017). Pengaruh lingkungan kerja dan standar operasional prosedur terhadap produktivitas kerja karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 65(2), 65–66.*
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia: Pencapaian dan Tantangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Pelaksanaan Posyandu Terpadu Berbasis Keluarga*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Penyelenggaraan Perlindungan Sosial Dasar di Tingkat Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2023). *Pedoman Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik di Daerah*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Osei-Kyei, R., Chan, A. P. C., & Ameyaw, E. (2023). *Digital innovation, governance, and public satisfaction: Lessons from local government reform in emerging*

- economies. Public Management Review*, 25(5), 832–851. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2178932>
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Management and Governance*. London: Routledge.
- Park, J., & Kim, S. (2025). *Smart governance and community-based service performance: Comparative analysis between rural and urban areas in Asia-Pacific*. *International Review of Administrative Sciences*, 91(2), 233–247. <https://doi.org/10.1177/00208523241234567>
- Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. (2021). Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Tanjungpinang: Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2012). 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.
- Septiyanto, D., Rokhayati, R., Nasution, S. R., & Ag Karini, M. D. (2025). Fasilitasi implementasi New Posyandu 6 SPM: Administrasi Posyandu dalam pelayanan dan tata kelola kelembagaan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mulia Madani Yogyakarta*, 5(1), 67–72.*
- Suwarno, Y. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Pembina Posyandu Provinsi Kepulauan Riau. (2025). *Survei Implementasi PosyanDu Enam SPM di Wilayah Kepri (SIDEWI)*. Diakses dari <https://sidewi.pkk.kepriprov.go.id/>
- United Nations Development Programme (UNDP). (2023). *Digital Transformation in Public Service Delivery in Developing Regions*. New York: UNDP.
- World Health Organization (WHO). (2022). *Community-Based Health Services and Integrated Service Delivery at Primary Level*. Geneva: WHO Press.