



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2023
SEMESTER II

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BULELENG**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Semester II ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dan Unit Pelaksana Teknis dibawahnya. Tersusunnya laporan survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai pertimbangan dalam penetapan kebijakan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini. Menyadari kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat ini, maka adanya saran dan masukan sangat kami harapkan untuk penyempurnaan dan peningkatan dalam penyusunan laporan yang akan datang.

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Buleleng



Dr. Sucipto, S.Ked.,M.A.P
NIP. 19700116 200312 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Sasaran	2
1.4. Metode.....	2
a. Waktu	2
b. Populasi dan Sampel	2
c. Metode Penelitian.....	3
d. Metode Pengolahan Data	4
BAB II ANALISIS	6
2.1. Hasil Survei.....	6
a. Gambaran Karakteristik Responden	6
b. Hasil Survei IKM	7
2.2. Analisis Hasil Survei.....	13
BAB III PENUTUP	17
3.1. Simpulan	17
3.2. Saran.....	18
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Permenpan RB No 14 Tahun 2017).....	5
Tabel 2.1.	Distribusi Responden menurut Usia dan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 2.2.	Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan.....	6
Tabel 2.3	Hasil Survei IKM.....	8
Tabel 2.4	Skor Rata-Rata Per-Item Pertanyaan.....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Unsur dalam Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
Gambar 2.1.	Distribusi Responden menurut Usia dan Jenis Kelamin.....	7
Gambar 2.2.	Divergent Stacked Bar Chart Respon Responden Per Item Pertanyaan Kepuasan.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memfasilitasi penyampaian pendapat termasuk ketidakpuasan terkait pelayanan publik dengan sangat mudah dan cepat. Secara umum pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dapat dikatakan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut diketahui dari berbagai keluhan terhadap layanan yang disampaikan masyarakat melalui media massa dan jejaring sosial. Apabila tidak ditangani dengan baik ketidakpuasan masyarakat dapat memberikan dampak buruk terhadap citra penyelenggara layanan maupun pemerintah serta menimbulkan ketidakpercayaan publik. Untuk mengantisipasi hal tersebut penyelenggara layanan dituntut untuk terus-menerus melakukan upaya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Buleleng yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Adapun jenis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng yang diatur dalam standar pelayanan diantaranya, pembuatan rekomendasi ijin praktek tenaga kesehatan; pembuatan rekomendasi ijin operasional fasilitas kesehatan, pembuatan rekomendasi ijin sarana kefarmasian (apotek, toko obat, usaha mikro obat tradisional), toko alat kesehatan, dan optikal; pembuatan rekomendasi hygiene sanitasi laik sehat; rekomendasi STPT (Surat Tanda Terdaftar Penyehat Tradisional); usulan administrasi kepegawaian intern lingkup kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng; dan standar pelayanan konsultasi layanan pengaduan pelayanan publik.

Dalam hal pelayanan publik di bidang kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis (UPTD) di bawahnya yakni puskesmas dan rumah sakit. Puskesmas sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Puskesmas berperan sebagai garda terdepan dalam mewujudkan masyarakat yang sehat melalui pelayanan kesehatan yang komprehensif yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Sementara itu, rumah sakit berdasarkan UU No. 40 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng selama ini telah menerapkan dan terus

mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai upaya dalam mendukung terwujudnya reformasi birokrasi serta menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat menjadi bagian penting untuk dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei kepuasan masyarakat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sehingga dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat juga dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

1.2. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam lingkup Dinas Kesehatan pada periode semester II tahun 2023. Hasil survei ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

1.3. Sasaran

Sasaran survei kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat pengguna layanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan UPTD di bawahnya yang meliputi, 20 puskesmas dan 2 rumah sakit yakni RSUD Tangguwisia dan RSUD Giri Emas.

1.4. Metode

a. Waktu

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat semester II ini dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, pengolahan hasil, analisis data, hingga pelaporan, berlangsung pada bulan Oktober s/d Desember 2023.

b. Populasi dan Sampel

Populasi pada survei ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Buleleng yang menjadi pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan UPTD dibawahnya (20 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit). Besaran sampel idealnya menggunakan rumus Krejcie dan Morgan (Tabel Sampel Morgan dan Krejcie sesuai

Lampiran Permenpan RB No 14 Tahun 2017), yakni dengan jumlah populasi 1.000.000 kecukupan sampel minimal yang diperlukan untuk analisis sebesar 384 responden. Hal tersebut mengacu pada besaran populasi estimasi penduduk Kabupaten Buleleng tahun 2023 menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng (proyeksi penduduk interim berdasarkan data SP2020) yakni sebesar 843.937 jiwa. Pada survei ini jumlah sampel hanya mencapai 468 responden, yang ditentukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yakni dengan memilih secara acak responden yang pernah menerima layanan.

c. Metode Penelitian

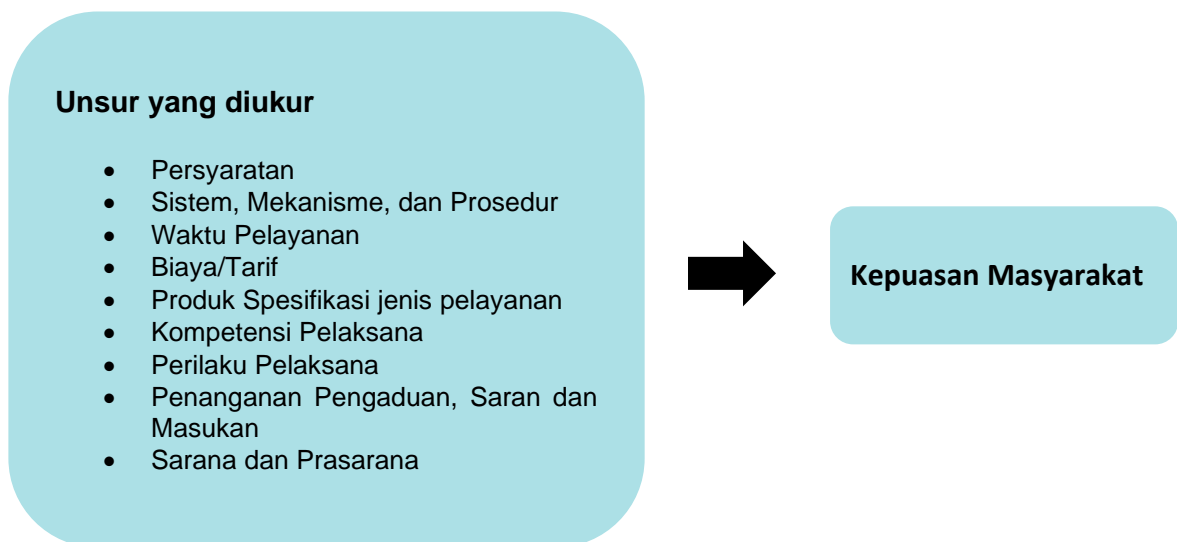
Teknik survei kepuasan masyarakat yang digunakan yakni dengan cara mengisi kuesioner elektronik atau e-survei (*google form*). Responden yang mendapat pelayanan dipilih secara acak dimasing-masing unit pelayanan. Analisa data dilakukan secara kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala 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.

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 tidak baik/tidak puas sampai dengan sangat baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 1) tidak puas/tidak setuju, diberi nilai persepsi 1; 2) kurang puas/kurang setuju, diberi nilai persepsi 2; 3) puas/setuju, diberi nilai 3; 4) sangat puas/sangat setuju, diberi nilai persepsi 4. Selain itu terdapat pula pertanyaan dengan jawaban tidak terstruktur, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Terdapat 9 dimensi/unsur yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan pada Dinas Kesehatan dan UPTD di bawahnya sesuai dengan Permenpan RB no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Aspek-aspek yang akan dinilai tersebut kemudian akan diterjemahkan ke dalam 15 pertanyaan dalam kuesioner. Bagian pertama kuesioner berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei serta identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, dan

pekerjaan, serta tempat memperoleh pelayanan. Pada bagian kedua berisikan jenis layanan yang diperoleh di Dinas Kesehatan atau kepemilikan JKN bagi yang mengakses pelayanan di puskesmas dan rumah sakit. Pada bagian ketiga dari kuesioner akan berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan pilihan jawaban dengan skala 1-4 dari tidak setuju (TS) sampai sangat setuju (SS) serta jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Gambar 1.1 Unsur dalam Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat



d. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan nilai IKM berdasarkan pada Permenpan RB no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$
---	--

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

IKM	$= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
------------	---

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

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

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Permenpan RB No 14 Tahun 2017)

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

BAB II

ANALISIS

2.1. Hasil Survei

a. Gambaran Karakteristik Responden

Jumlah responden yang mengisi kuesioner elektronik survei kepuasan masyarakat semester II sebanyak 468 orang yang merupakan pengguna layanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Seluruh kuesioner yang terkumpul dapat diproses dan dianalisis lebih lanjut

Tabel 2.1. Distribusi Responden menurut Usia dan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi (%)
Usia	
<20	14 (2,99)
20-29	93 (19,87)
30-39	134 (28,63)
40-49	146 (31,2)
50-59	79 (16,88)
≥60	2 (0,43)
Rata-rata	38,77 (tahun)
Min	17 (tahun)
Max	65 (tahun)
Jenis Kelamin	
Laki - laki	67 (14,32)
Perempuan	401 (85,68)

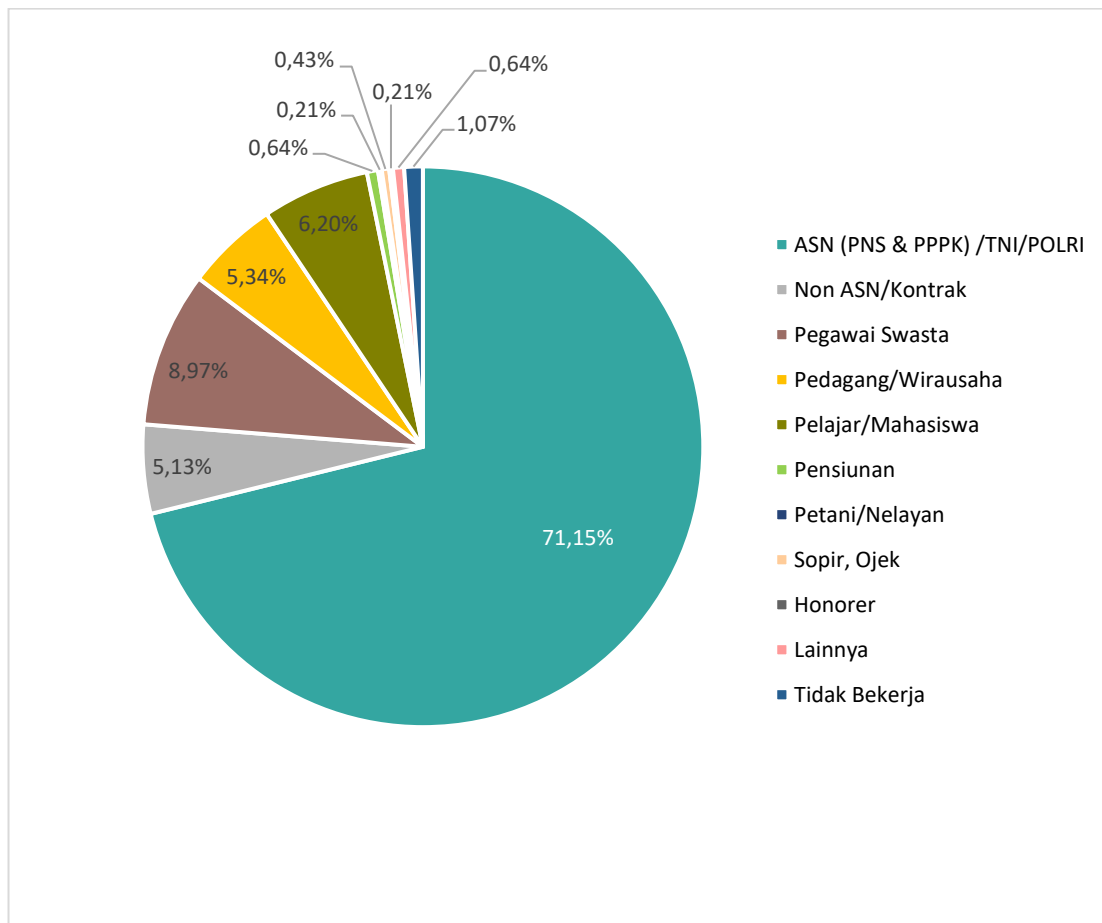
Pada Tabel 2.1. diperlihatkan karakteristik demografi responden survei berdasarkan proporsi usia dan jenis kelamin. Rata-rata usia responden yakni 38-39 tahun, menunjukkan sebagian besar responden tergolong dalam kelompok usia dewasa. Sebagian besar responden merupakan perempuan yaitu sebanyak 401 orang (85,68%).

Tabel 2.2. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan

Kategori	Frekuensi (%)
Tingkat Pendidikan	
Pascasarjana	24 (5,13)
Profesi	1 (0,21)
Sarjana	231 (49,36)
Diploma	155 (33,12)
SLTA / sederajat	46 (9,83)
SLTP / sederajat	6 (1,28)
SD / sederajat	4 (0,85)
Tidak Sekolah / Tdk Tamat SD	1 (0,21)

Pada Tabel 2.2. diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan tingkat pendidikan. Sebagian besar responden memiliki pendidikan akhir sarjana yakni sebanyak 231 orang (49,36%), diikuti oleh diploma sebanyak 155 orang (33,12%).

Gambar 2.1. Distribusi Responden menurut Pekerjaan



Pada Gambar 2.2 diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan pekerjaan. Sebagian besar responden berprofesi sebagai ASN (PNS&PPPK)/TNI/Polri yakni sebesar 71,15% (333 orang).

b. Hasil Survei IKM

Hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disajikan sebagai berikut.

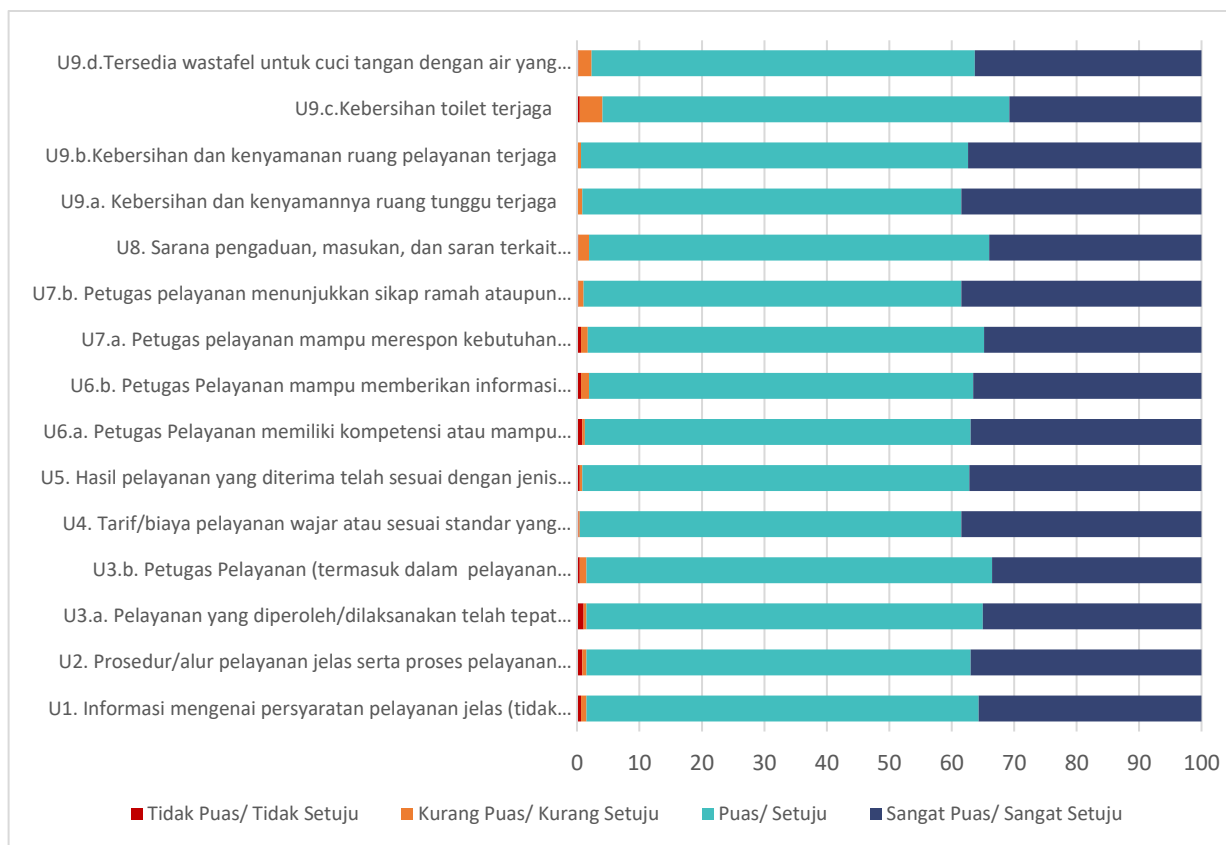
Tabel 2.3. Hasil Survei IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata (NRR) / Unsur	NRR tertimbang/ Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,3284	0,3698
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3390	0,3710
3	Waktu Pelayanan	3,3134	0,3682
4	Biaya/Tarif	3,3710	0,3746
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3518	0,3724
6	Kompetensi Pelaksana	3,3369	0,3708
7	Perilaku Pelaksana	3,3412	0,3712
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3113	0,3679
9	Sarana dan Prasarana	3,3289	0,3699
Nilai Indeks		3,3429	
Nilai IKM		$3,3429 \times 25 = 83,57$	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	

Berdasarkan Tabel 2.3. diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di seluruh lingkup UPTD di Dinas Kesehatan Buleleng, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan adalah sebesar 83,57 yang termasuk kedalam mutu pelayanan **B** dan dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Terdapat 2 unsur dengan nilai rata-rata di atas nilai rata-rata total setelah tertimbang yakni Unsur Biaya/Tarif (U4) dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Sementara itu, masih terdapat 7 unsur yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata total setelah tertimbang yakni Unsur Persyaratan Layanan (U1), Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Unsur Waktu Pelayanan (U3), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), Unsur Perilaku Pelaksana (U7), Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Unsur Sarana dan Prasarana (U9). Adapun unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), diikuti Unsur Waktu Pelayanan (U3), dan Unsur Persyaratan Pelayanan (U1).

**Gambar 2.2. Divergent Stacked Bar Chart Respon Responden
Per Item Pertanyaan Kepuasan**



Gambar 2.2. memperlihatkan sebaran respon responden terhadap setiap item pernyataan kepuasan, mulai dari skala tidak puas/ tidak setuju hingga sangat puas/sangat setuju. Secara umum persentase respon “puas/setuju” dan “sangat puas/sangat setuju” terhadap setiap item pernyataan lebih besar dibandingkan dengan respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju”.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan skor 1 (tidak puas/tidak setuju) terhadap sejumlah item pertanyaan. Adapun item dengan respon “tidak puas/tidak setuju” tertinggi yakni U3.a. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (1,07%), diikuti U2. Prosedur/alur pelayanan jelas serta proses pelayanan yang diberikan mudah diikuti dan tidak membingungkan dan U6.a. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi atau mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai standar yang ditetapkan dengan persentase masing-masing yakni 0,85%.

Terdapat sebagian kecil responden yang memberikan respon “kurang puas/kurang setuju” terhadap item pertanyaan dalam survei ini. Adapun item dengan respon “kurang puas/kurang setuju” tertinggi yakni U9.c.Kebersihan toilet terjaga (3,63%), U9.d.Tersedia wastafel untuk cuci tangan dengan air yang cukup serta sabun

dan tissue (2,14 %), dan U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email,/web, dll) (1,71%).


Secara umum item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi yakni U9.c.Kebersihan toilet terjaga (4,06%), diikuti oleh item U9.d.Tersedia wastafel untuk cuci tangan dengan air yang cukup serta sabun dan tissue (2,35%), serta item U6.b. Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan dan U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email,/web, dll) dengan persentase masing-masing 1,92%.


Tabel 2.4 Skor Rata-Rata Per-Item Pertanyaan

Pertanyaan	Skor Rata-Rata
U1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik	3,3355
U2. Prosedur/alur pelayanan jelas serta proses pelayanan yang diberikan mudah diikuti dan tidak membingungkan	3,3462
U3.a. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas)	3,3248
U3.b. Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan	3,3162
U4. Tarif/biaya pelayanan wajar atau sesuai standar yang ditetapkan (termasuk jika tidak ada biaya yang dibebankan/gratis)	3,3782
U5. Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi (sesuai standar pelayanan)	3,3590
U6.a. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi atau mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai standar yang ditetapkan	3,3483
U6.b. Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan	3,3397
U7.a. Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan)	3,3248
U7.b. Petugas pelayanan menunjukkan sikap ramah ataupun menggunakan bahasa sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	3,3718
U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email,/web, dll)	3,3184
U9.a. Kebersihan dan kenyamanannya ruang tunggu terjaga	3,3761
U9.b.Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan terjaga	3,3675

U9.c.Kebersihan toilet terjaga	3,2628
U9.d.Tersedia wastafel untuk cuci tangan dengan air yang cukup serta sabun dan tissue	3,3376
Skor Rata-Rata Kepuasan dari 15 Pertanyaan	3,3405

Keterangan:

 \geq skor rata-rata kepuasan

 $<$ skor rata-rata kepuasan

Tabel 2.4 menunjukkan besarnya skor rata-rata kepuasan masyarakat per item pertanyaan. Skor rata-rata tersebut mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat dimana nilai 1 berarti tidak puas dan nilai 4 mencerminkan sangat puas. Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat berada pada nilai 3,34. Terdapat 7 item dengan nilai skor rata-rata item di atas skor rata-rata kepuasan, dimana U4.Tarif/biaya pelayanan memiliki skor rata-rata item tertinggi (3,3782). Sementara itu, masih terdapat 8 item dengan skor rata-rata item di bawah skor rata-rata kepuasan keseluruhan. Item dengan skor rata-rata per item paling terendah yakni U9.c.Kebersihan toilet terjaga (3,2628), U3.b. Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan (3,3162), dan U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik meliputi kotak saran/nomor HP/email./web, dll (3,3184).

Berdasarkan pertanyaan terbuka terkait kritik dan saran terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan UPTD di bawahnya (Puskesmas dan Rumah Sakit). Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan perlu untuk dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Adapun saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh pengguna layanan yakni terkait unsur Perilaku Pelaksana (U7) khususnya dalam hal keramahan petugas pelayanan dalam memberi pelayanan. Sejumlah responden berpendapat bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“Petugasnya agar lebih menunjukkan sikap ramah dan senyum kepada pasien.” (R-316)

“Lebih komunikatif lg untuk semua petugas kesehatan, meskipun di puskesmas bagusnya terapkan senyum, sapa, salam kepada seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan BPJS, jgn senyum, sapa salam kepada yang dikenal sj, meskipun masyarakat sakit disapa atau diberi anggukan sj pasti terkesan lebih sopan.” (R-27)

Unsur Sarana dan Prasarana (U9) khususnya dalam hal kebersihan toilet dan ketersediaan sarana sanitasi seperti sabun, lap, dan tisu pada toilet maupun wastafel, juga menjadi unsur yang paling banyak memperoleh saran dan kritik dari responden. Sejumlah responden berpendapat bahwa kebersihan toilet serta ketersediaan sarana sanitasi seperti sabun, lap, dan tisu pada toilet maupun wastafel masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“toilet dan wastafel terbatas.” (R-87)

“Kebersihan dan sarana sanitasi di kamar mandi dan wastafel mohon ditingkatkan terutama sabun dan tisu.” (R-209)

pemberian informasi mengenai persyaratan dan prosedur layanan, juga

pemberian informasi terkait persyaratan maupun prosedur layanan khususnya melalui media elektronik termasuk media sosial masih perlu untuk dioptimalkan.

Saran dan kritik terhadap unsur pelayanan lain yang paling banyak disebutkan yakni terkait unsur Sistem/Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), dan Persyaratan (U1). Sebagian responden menyebutkan alur pelayanan masih perlu untuk diperjelas dan disederhanakan sehingga mudah dipahami. Dilihat dari unsur Waktu Pelayanan sebagian responden berharap agar penyelesaian layanan dapat dilakukan tepat waktu atau sesuai standar. Sementara itu dilihat dari unsur Persyaratan (U1) sebagian responden berharap agar penyampaian informasi secara online dapat lebih dioptimalkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“Alur antrian pemeriksaan kadang membingungkan bagi pasien baru. Mohon petunjuk yang lebih jelas di setiap tahapan agar pasien tidak bingung” (R-79)

“Perlu ditingkatkan kecepatan pelayanan.” (R-34)

“Terutama pelayanan online diharapkan lebih efektif dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan” (R-235)

2.2. Analisis Hasil Survei

Kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng maupun UPTD di bawahnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari masyarakat pengguna layanan. Secara garis besar, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diperoleh dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng pada periode semester II tahun 2023 termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur kepuasan, dengan nilai 83,57 atau memperoleh nilai mutu pelayanan “B” dan kategori kinerja unit pelayanan yang tergolong baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ini meliputi unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni unsur yakni Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), diikuti Unsur Waktu Pelayanan (U3), dan Unsur Persyaratan Pelayanan (U1). Hal tersebut diperkuat dengan saran dan kritik yang disampaikan oleh sejumlah responden pada pertanyaan terbuka survei khususnya terkait unsur Waktu Pelayanan (U3) dan unsur Persyaratan Pelayanan (U1).

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang terdiri dari item Ketersediaan sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan (kotak saran/nomor HP/email/web, dll) dan dikelola dengan baik. Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penguatan partisipasi masyarakat dalam penyampaian saran dan pengaduan terkait layanan yang diberikan. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, penyediaan dan pengelolaan sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Dinas Kesehatan termasuk UPTD di bawahnya pada dasarnya telah menyediakan sarana dan menerapkan sistem pengaduan, masukan, dan saran baik melalui kotak saran, nomor hp, email, dan website, namun sosialisasi terkait pemanfaatannya masih belum optimal. Hal tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih belum mengetahui ketersediaan sarana maupun prosedur penyampaian pengaduan, masukan, dan saran dalam lingkup Dinas Kesehatan, sehingga pemanfaatannya masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi secara lebih intensif terkait pemanfaatan sarana pengaduan, masukan, dan saran dalam lingkup Dinas Kesehatan.

Upaya sosialisasi dapat dioptimalkan melalui pemanfaatan sosial media yang dinilai lebih efektif dan efisien karena mudah diakses, memiliki jangkauan luas, dan sumber daya yang diperlukan relatif lebih sedikit. Selain itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terkait penerapan sistem pengaduan, masukan, dan saran oleh petugas pengelola.

Unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah berikutnya yakni Unsur Waktu Pelayanan. Adapun unsur Waktu Pelayanan terdiri dari 2 item yakni pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas) serta petugas pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan. Unsur waktu pelayanan menjadi unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah serta menjadi salah satu unsur yang paling banyak memperoleh saran dan kritik dari responden. Sebagian responden berpendapat bahwa kecepatan waktu penyelesaian layanan belum optimal (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas). Hal tersebut perlu diantisipasi dengan pelaksanaan evaluasi terhadap penerapan standar prosedur terkait waktu pelayanan sehingga ketepatan waktu penyelesaian layanan dapat dioptimalkan.

Persyaratan Pelayanan menjadi salah satu unsur yang memperoleh nilai rata-rata tertimbang paling rendah serta menjadi salah satu unsur yang paling banyak memperoleh saran dan kritik dari responden. Adapun item dari unsur persyaratan pelayanan yakni Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik. Sejumlah responden berpendapat bahwa pemberian informasi terkait persyaratan maupun prosedur layanan khususnya melalui media elektronik belum optimal. Hal tersebut menyebabkan persyaratan maupun prosedur pelayanan dinilai masih cukup membingungkan khususnya bagi masyarakat yang baru pertama kali mengakses layanan. Untuk mengantisipasi hal tersebut diperlukan upaya sosialisasi secara lebih intensif terkait persyaratan pelayanan sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan secara jelas dan dipahami oleh masyarakat. Pemanfaatan media elektronik seperti website dan media sosial dalam pemberian informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan perlu dioptimalkan karena dinilai lebih efektif dan efisien (mudah diakses, jangkauan luas, dan sumber daya yang diperlukan relatif lebih sedikit).

Dilihat dari sebaran respon responden terhadap setiap item pernyataan, secara umum persentase respon “puas/setuju” dan “sangat puas/sangat setuju” terhadap setiap item pernyataan lebih besar dibandingkan dengan respon “kurang puas/kurang setuju”

dan “tidak puas/tidak setuju”. Adapun item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi yakni yakni U9.c.Kebersihan toilet terjaga (4,06%), diikuti oleh item U9.d.Tersedia wastafel untuk cuci tangan dengan air yang cukup serta sabun dan tissue (2,35%), serta item U6.b. Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan dan U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email./web, dll) dengan persentase masing-masing 1,92%.

Berdasarkan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat, Dinas Kesehatan memperoleh nilai 3,3405. Hal tersebut mencerminkan dari rentang skor 1 (kategori tidak puas) hingga skor 4 (sangat puas), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh dalam lingkup Dinas Kesehatan berada pada kategori “**Puas**” hingga “**Sangat puas**”. Item dengan skor rata-rata per item paling terendah yakni U9.c.Kebersihan toilet terjaga (3,2628), U3.b. Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan (3,3162), dan U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik meliputi kotak saran/nomor HP/email./web, dll (3,3184).

Sejumlah item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi maupun item dengan skor rata-rata per item terendah perlu mendapat perhatian khusus untuk ditindaklanjuti. Faktor sarana prasarana pelayanan juga menjadi salah satu unsur penting dalam menunjang kepuasan masyarakat, termasuk di dalamnya pemenuhan kebersihan dan kenyamanan toilet dan wastafel serta kelengkapannya seperti air, sabun dan tisu/lap. Pemenuhan kebersihan toilet dan wastafel juga menjadi unsur penting untuk mencegah terjadinya penularan penyakit pada area pelayanan. Ketersediaan sarana sanitasi seperti sabun, lap, dan tisu serta tingkat kebersihan pada toilet maupun wastafel dalam lingkup Dinas Kesehatan dinilai belum optimal. Hal tersebut juga sejalan dengan saran dan kritik yang disampaikan sejumlah responden terkait kedua item tersebut. Oleh karena itu, pemenuhan kebersihan dan kenyamanan toilet dan wastafel serta kelengkapannya seperti sabun dan tisu/lap perlu untuk dioptimalkan.

Ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan (kotak saran/nomor HP/email./web, dll) juga merupakan salah satu item yang perlu mendapat perhatian untuk ditindaklanjuti. Sebagaimana telah dijabarkan sebelumnya Dinas Kesehatan termasuk UPTD di bawahnya pada dasarnya telah

menyediakan sarana dan menerapkan sistem pengaduan, masukan, dan saran baik melalui kotak saran, nomor hp, email, dan website, namun pemanfaatannya masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi secara lebih intensif terkait pemanfaatan sarana pengaduan, masukan, dan saran dalam lingkup Dinas Kesehatan. Upaya sosialisasi dapat dioptimalkan melalui pemanfaatan sosial media yang dinilai lebih efektif dan efisien karena mudah diakses, jangkauan luas, dan sumber daya yang diperlukan relatif lebih sedikit. Selain itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terkait penerapan sistem pengaduan, masukan, dan saran oleh petugas pengelola.

Item lain yang perlu ditindaklanjuti yakni ketersediaan Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) sesuai jadwal/waktu layanan yang perlu dioptimalkan melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi terkait ketersediaan petugas di tempat pelayanan sesuai jadwal sehingga seluruh pengguna layanan dapat mengakses layanan pada jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya perlu dioptimalkan melalui pemberian pengarahan dan sosialisasi secara berkala kepada petugas pelayanan terkait informasi pelayanan maupun prosedur pelayanan terbaru yang berlaku.

Adapun item lain yang perlu mendapat perhatian untuk ditindaklanjuti berdasarkan kritik dan saran yang banyak disampaikan responden yakni perilaku petugas pelayanan khususnya terkait keramahan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut perlu diantisipasi dengan melaksanakan evaluasi terhadap standar pelayanan maupun penerapan budaya pelayanan prima pada petugas pelayanan. Adapun penerapan aspek budaya pelayanan prima yang perlu dioptimalkan yakni selalu menyapa dan memberi salam serta ramah terhadap pengguna layanan, bersikap sabar dan menjadi pendengar aktif, sigap dan responsif, berpenampilan sopan dan rapi serta menampilkan fisik yang prima diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok, melamun, ataupun mengantuk.

Berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan, item sistem/prosedur, ketepatan waktu pelayanan, dan penyediaan informasi terkait peryaratan secara online juga perlu untuk ditindaklanjuti. Sosialisasi terkait standar prosedur maupun alur pelayanan secara berkala perlu dioptimalkan baik melalui media offline seperti *banner* dan poster serta melalui media online seperti media sosial instansi. Ketepatan waktu pelayanan perlu dioptimalkan melalui monitoring dan evaluasi terhadap penerapan standar prosedur terkait waktu penyelesaian layanan.

BAB III

PENUTUP

3.1. Simpulan

Tingkat kepuasan masyarakat pada unit layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dalam periode semester II tahun 2023 berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 83,57. Terdapat total 9 unsur dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat dalam survei ini, dimana masih terdapat 7 unsur dengan nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata total tertimbang. Adapun unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Persyaratan Pelayanan. Meskipun demikian, seluruh unsur masih termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan sebaran proporsi respon responden dari setiap item pertanyaan, tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori “Puas” dan mengarah ke “Sangat Puas”. Item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi diantaranya, ketersediaan wastafel untuk cuci tangan dengan air yang cukup serta sabun dan tissue; kebersihan toilet; kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan; serta ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan masukan, dan saran.

Hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat dari 15 item pertanyaan juga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori “Puas” dan mengarah ke “Sangat Puas”, dimana Dinas Kesehatan memperoleh skor 3,34. Item dengan skor rata-rata per item paling terendah diantaranya, kebersihan toilet; ketersediaan petugas pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) sesuai jadwal/waktu layanan; serta ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan masukan, dan saran.

Hasil tersebut juga didukung oleh saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh responden dan dinilai perlu untuk dioptimalkan. Saran dan kritik tersebut diantaranya terkait unsur perilaku pelaksana khususnya keramahan petugas, unsur sarana prasarana khususnya kebersihan toilet dan ketersediaan wastafel serta kelengkapannya, kemudahan dan kejelasan sistem/prosedur pelayanan, unsur waktu pelayanan khususnya ketepatan waktu pelayanan, dan unsur persyaratan pelayanan.

3.2. Saran

Berdasarkan hasil survei dapat direkomendasikan sejumlah saran terkait pelaksanaan pelayanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng sebagai berikut.

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng serta masing-masing UPTD di bawahnya diharapkan dapat melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga tren nilai IKM meningkat pada periode berikutnya.
2. Melaksanakan perbaikan dan optimalisasi pada sejumlah unsur kepuasan yang masih mendapat penilaian rendah yakni Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Persyaratan Pelayanan, serta meningkatkan kualitas unsur yang telah memperoleh penilaian baik. Perbaikan dan optimalisasi juga perlu dilakukan terhadap sejumlah item yang memperoleh skor rata-rata terendah dan persentase kurang puas hingga tidak puas tertinggi serta memperoleh saran dan kritik paling banyak. Adapun sejumlah item yang perlu dilakukan perbaikan dan diutamakan tersebut diantaranya terkait kebersihan toilet dan ketersediaan wastafel serta kelengkapannya; ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan, masukan, dan saran; perilaku petugas pelayanan khususnya terkait keramahan dalam memberikan layanan; pemberian informasi terkait pelayanan maupun persyaratannya melalui media online; ketersediaan petugas layanan sesuai jadwal (termasuk dalam pelayanan online), kemudahan dan kejelasan sistem/prosedur pelayanan, serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya.

LAMPIRAN

Dokumentasi

