



2026 LAPORAN HASIL SURVEI

TRIWULAN I



DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BULELENG



Dinkes.bulelengkab.go.id



[@dinkes_buleleng](https://www.instagram.com/dinkes_buleleng)



[dinkes_buleleng](https://www.facebook.com/dinkes_buleleng)



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 2026 Triwulan I 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	12
BAB III PENUTUP	15
3.1. Simpulan.....	15
3.2. Saran.....	15
LAMPIRAN.....	17

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.	Distribusi 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, permohonan surat pengantar ijin praktek tenaga kesehatan; permohonan rekomendasi ijin operasional fasilitas kesehatan, permohonan sertifikat standar sarana pelayanan kefarmasian (apotek, toko obat, usaha mikro obat tradisional); permohonan rekomendasi laik sehat hotel dan laik higiene sanitasi untuk restoran, jasa boga/catering, depo air minum, dan rumah makan; rekomendasi STPT (Surat Tanda Terdaftar Penyehat Tradisional); usulan administrasi kepegawaian intern lingkup kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng; serta standar pelayanan konsultasi, informasi publik, dan 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 berperan sebagai garda terdepan dalam mewujudkan masyarakat yang sehat melalui pelayanan kesehatan yang komprehensif yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Sementara itu, rumah sakit berfungsi memberikan pelayanan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan,

dan Gawat Darurat, sebagaimana diatur dalam UU No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

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 triwulan I tahun 2026. 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 ini dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, pengolahan hasil, analisis data, hingga pelaporan, berlangsung pada pada bulan Januari s/d Maret 2026.

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). Pada survei kepuasan masyarakat triwulan I ini jumlah sampel yang berhasil dijangkau yakni 349 responden, yang ditentukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yakni dengan memilih secara acak responden yang pernah menerima layanan.

c. Metode Penelitian

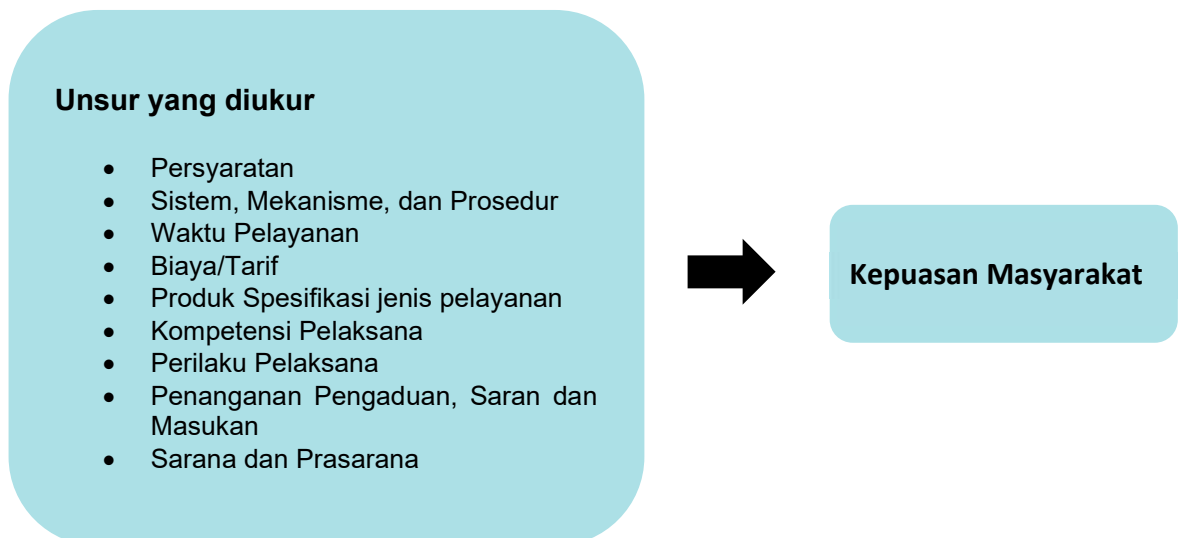
Teknik survei kepuasan masyarakat yang digunakan yakni dengan cara mengisi kuesioner elektronik atau e-survei (*google form*). Responden yang mendapat pelayanan dipilih secara acak di masing-masing unit pelayanan. Analisa data dilakukan secara kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala 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 12 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 tempat memperoleh layanan dan bulan mengakses layanan. Sementara pada bagian ketiga berisikan jenis layanan yang diperoleh di Dinas Kesehatan serta pembiayaan kesehatan

bagi yang mengakses pelayanan di puskesmas dan rumah sakit. Adapun 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 Triwulan I sebanyak 349 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	1 (1,39)
20-29	4 (11,57)
30-39	47 (36,11)
40-49	147 (29,63)
50-59	83 (20,37)
≥60	67 (0,93)
Rata-rata	40,05 (tahun)
Min	19 (tahun)
Max	84 (tahun)
Jenis Kelamin	
Laki – laki	87 (24,93)
Perempuan	262 (75,07)

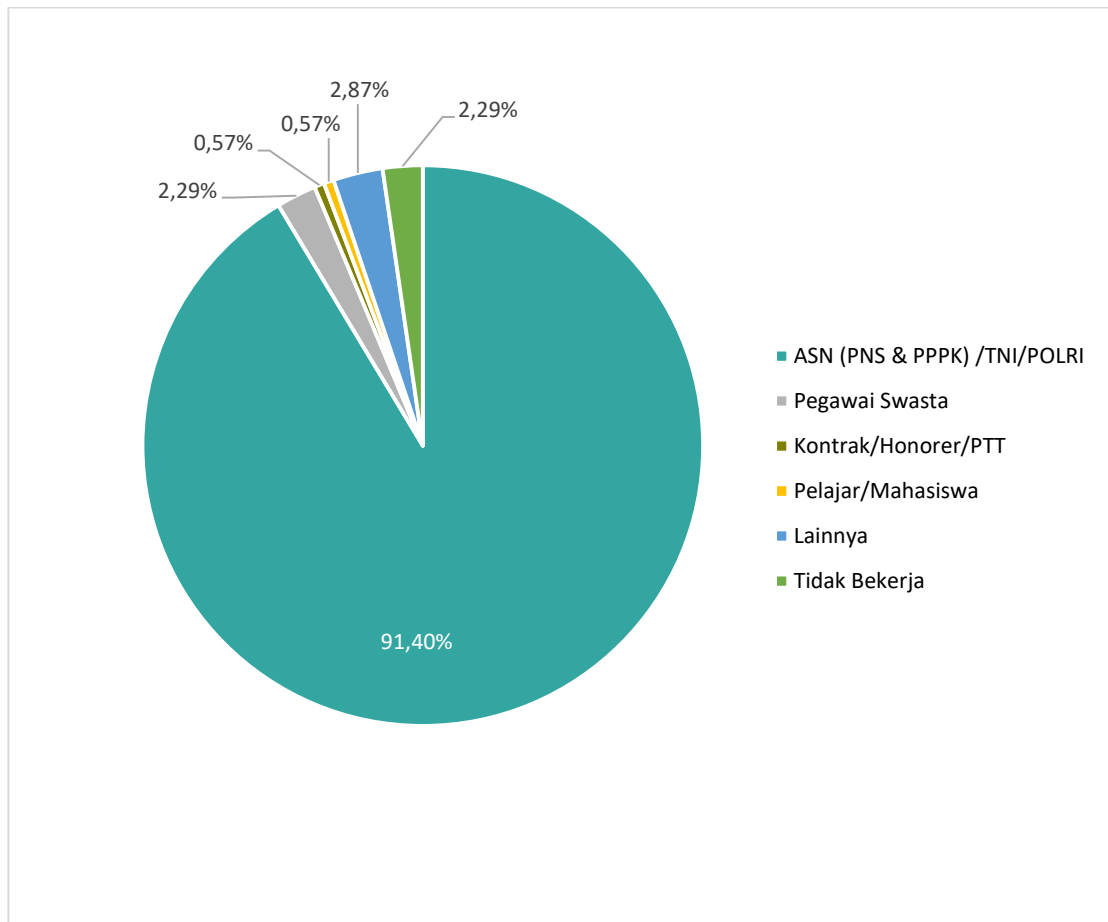
Pada Tabel 2.1. diperlihatkan karakteristik demografi responden survei berdasarkan proporsi usia dan jenis kelamin. Rata-rata usia responden yakni 40,05 tahun, menunjukkan sebagian besar responden tergolong dalam kelompok usia dewasa. Sebagian besar responden merupakan perempuan yaitu sebanyak 262 orang (75,07%).

Tabel 2.2. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan

Kategori	Frekuensi (%)
Tingkat Pendidikan	
Tidak Sekolah / Tidak Tamat SD	1 (0,29)
SD / sederajat	5 (1,43)
SLTP / sederajat	6 (1,72)
SLTA / sederajat	47 (13,47)
Diploma	105 (30,09)
Sarjana	165 (47,28)
Pascasarjana	20 (5,73)

Pada Tabel 2.2. diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan tingkat pendidikan. Sebagian besar responden memiliki pendidikan akhir sarjana yakni sebanyak 165 orang (47,28%), diikuti oleh diploma sebanyak 105 orang (30,09%).

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 319 orang (91 %).

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.

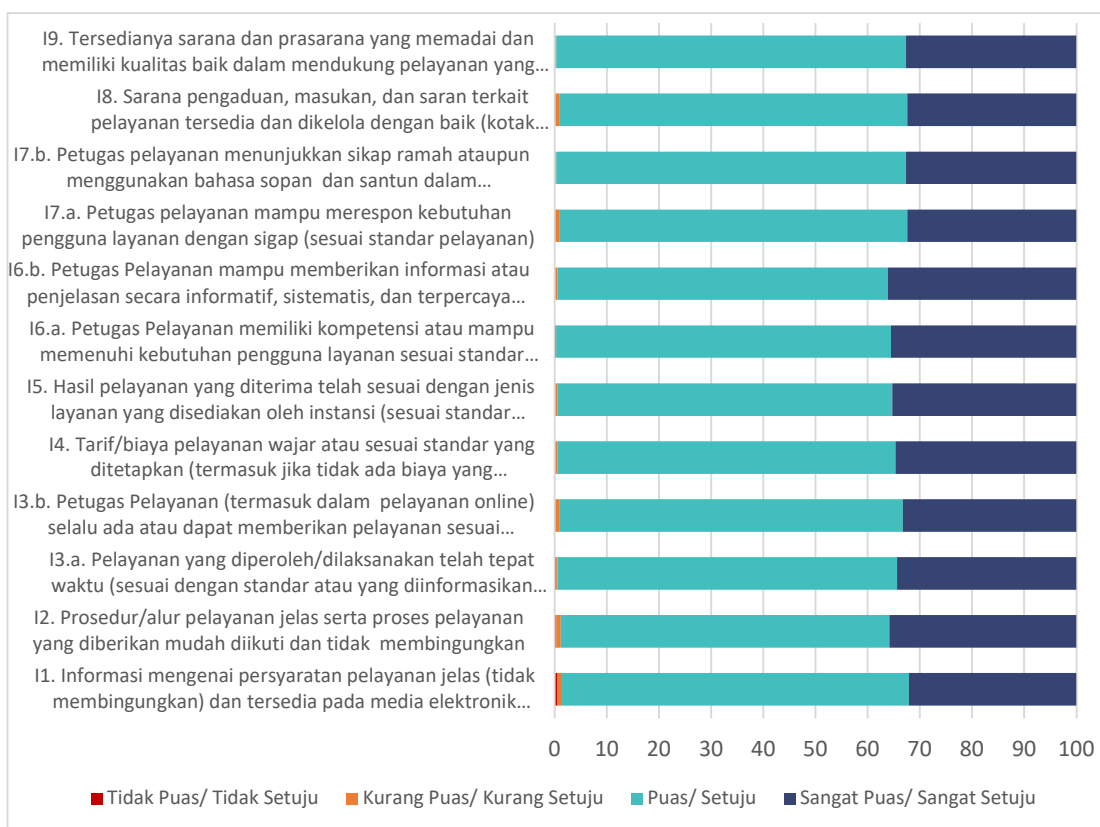
Tabel 2.3. Hasil Survei IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata (NRR) / Unsur	NRR tertimbang/ Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,3009	0,3668
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3438	0,3715
3	Waktu Pelayanan	3,3295	0,3699
4	Biaya/Tarif	3,3410	0,3712
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3467	0,3719
6	Kompetensi Pelaksana	3,3524	0,3725
7	Perilaku Pelaksana	3,3195	0,3688
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3152	0,3684
9	Sarana dan Prasarana	3,3238	0,3693
Nilai Indeks		3,3303	
Nilai IKM		3,3303 x 25 = 83,26	
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 83,26 yang termasuk ke dalam mutu pelayanan **B** dan dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Terdapat 4 unsur dengan nilai rata-rata di atas nilai rata-rata total setelah tertimbang yakni Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur U2, Unsur Biaya/Tarif U4, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U5, Unsur Kompetensi Pelaksana (U6). Sementara itu, masih terdapat 5 unsur yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata total setelah tertimbang yakni Unsur Persyaratan Pelayanan U1, Waktu Pelayanan U3, Unsur Perilaku Pelaksana (U7), Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Unsur Sarana dan Prasarana (U9). Adapun unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni Persyaratan Pelayanan U1, Unsur Perilaku Pelaksana (U7) diikuti Unsur Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan (U8).

**Gambar 2.2. Distribusi 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) dan skor 2 (kurang puas/kurang setuju) terhadap sejumlah item pertanyaan dalam survei ini. Adapun item dengan respon “tidak puas/tidak setuju” dan “kurang puas/kurang setuju” tertinggi yakni I1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik, masing-masing sebesar 1,43%.

Tabel 2.4 Skor Rata-Rata Per-Item Pertanyaan

Pertanyaan	Skor Rata-Rata
I1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik	3,3009
I2. Prosedur/alur pelayanan jelas serta proses pelayanan yang diberikan mudah diikuti dan tidak membingungkan	3,3438
I3.a. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas)	3,3352
I3.b. Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan	3,3238
I4. Tarif/biaya pelayanan wajar atau sesuai standar yang ditetapkan (termasuk jika tidak ada biaya yang dibebankan/gratis)	3,3410
I5. Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi (sesuai standar pelayanan)	3,3467
I6.a. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi atau mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai standar yang ditetapkan	3,3496
I6.b. Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan	3,3553
I7.a. Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan)	3,3152
I7.b. Petugas pelayanan menunjukkan sikap ramah ataupun menggunakan bahasa sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	3,3238
I8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email./web, dll)	3,3152
I9. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik dalam mendukung pelayanan yang diberikan (meja pelayanan dan informasi, wifi, formulir/e-formulir, termasuk kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan, dan toilet, serta tersedianya wastafel dengan air, sabun, dan tisu)	3,3238
Skor Rata-Rata Kepuasan dari 12 Pertanyaan	3,3303

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 3,3303. Terdapat 6 item dengan nilai skor rata-rata item di atas skor rata-rata kepuasan, dimana I6.b. Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan, I6.a. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi atau mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai standar yang ditetapkan dan I5. Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi (sesuai standar pelayanan)

memiliki skor item tertinggi (**3,3553**). Sementara itu, masih terdapat 6 item dengan skor rata-rata item di bawah skor rata-rata kepuasan keseluruhan. Item dengan skor rata-rata per item terendah yakni I1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik, I7.a. Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan) dan I8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email,/web, dll), dengan skor yakni (**3,3009**).

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. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“Di harapkan adanya Inovasi dan solusi pelayanan jika jam layanan di puskesmas sesang krodit terutama di hari-hari tertentu.” (R-88)

“Kekurang Ketersedian dokter spisialis, agar bisa di lengkapi demi menunjang peningkatan pelayanan kesehatan.” (R-263)

“Pelayanan yg diberikan oleh dinkes kab. Buleleng sudah sangat baik, untuk pengurusan SIP dokter khususnya, dokter yg memohon hanya duduk manis dan tinggal menunggu survey oleh dinkes utk verifikasi data ketersediaan alat, sarana prasarana, dll yg sesuai dengan persyaratannya.” (R-339)

Adapun saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh pengguna layanan yakni terkait unsur Waktu Pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8). Sejumlah responden berpendapat bahwa ketepatan waktu pelayanan dan ketersediaan petugas sesuai jadwal layanan masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“Sudah baik, semoga terus memberikan pelayanan yg terbaik kepada masyarakat.”
(R-55)

“Tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai standar pelayanan saat ini.”
(R-75)

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 Triwulan I tahun 2026 termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur kepuasan, dengan nilai 83,26 atau memperoleh nilai mutu pelayanan “B” dan kategori kinerja unit pelayanan yang tergolong baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan I tahun 2026 ini meliputi unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni, diikuti Unsur Persyaratan Pelayanan (U1), Unsur Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan (U8), Unsur Perilaku Pelaksana (U7). Diperlukan komitmen dan kerjasama dari pimpinan, pegawai dan seluruh pihak terkait dalam mengupayakan perbaikan dan mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan tersebut.

Unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni Unsur Persyaratan Pelayanan (U1), Unsur ini meliputi Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik. Pada dasarnya, Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng maupun UPTD dibawahnya telah menyediakan informasi mengenai persyaratan pelayanan pada media non elektronik maupun elektronik berupa banner maupun media cetak lainnya yang ditempatkan di area pelayanan serta informasi yang disampaikan melalui website dan media sosial instansi. Namun sosialisasi terkait akses informasi tersebut belum optimal, sehingga menyebabkan persyaratan pelayanan dinilai masih cukup membingungkan bagi sebagian masyarakat khususnya bagi 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 14 media sosial dalam pemberian informasi mengenai persyaratan pelayanan perlu dioptimalkan karena dinilai lebih efektif dan efisien (mudah diakses, jangkauan luas, dan sumber daya yang diperlukan relatif lebih sedikit).

Unsur Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan (U8) meliputi ketersediaan sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan (kotak saran/nomor HP/email/web,

dll) yang 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- 13 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 telepon, 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 Perilaku Pelaksana (U7), 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 unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 2 item yakni Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan) serta Petugas pelayanan menunjukkan sikap ramah ataupun menggunakan bahasa sopan dan santun dalam memberikan pelayanan. Kritik dan saran terkait perilaku pelaksana berdasarkan hasil survei khususnya berkaitan dengan perilaku pelaksana layanan serta ketersediaan petugas layanan yang dinilai masih perlu dioptimalkan. Hal tersebut perlu diantisipasi dengan pelaksanaan evaluasi terhadap penguatan implementasi standar prosedur terkait perilaku pelayanan sehingga dapat memberi pelayanan yang prima. Selain itu perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi keberadaan atau ketersediaan petugas sesuai perilaku pelaksana pelayanan.

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”. Secara umum item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi I1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (1,43%). Hal tersebut perlu diantisipasi dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan media elektronik maupun non elektronik sebelum dipublikasikan. Serta pelatihan SDM untuk meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan jelas dan tidak membingungkan.

Berdasarkan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat, Dinas Kesehatan memperoleh nilai 3,3303. 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 terendah yakni I1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik, I7.a. Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan) dan I8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email,/web, dll), dengan skor terendah (3,3009).

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. Upaya tindak lanjut terhadap item-item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi maupun item dengan skor rata-rata per item terendah telah dibahas pada uraian sebelumnya. Upaya tindak lanjut tersebut juga tentunya memerlukan komitmen dan kerjasama dari pimpinan dan setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

BAB III

PENUTUP

3.1. Simpulan

Tingkat kepuasan masyarakat pada unit layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng pada periode Triwulan I tahun 2026 berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 83,26. Terdapat total 9 unsur dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat dalam survei ini, dimana masih terdapat 4 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/Masukan, Unsur Waktu Pelayanan, diikuti Unsur Sarana dan Prasarana. Hasil tersebut juga diperkuat dengan saran dan kritik yang banyak disampaikan oleh responden melalui pertanyaan terbuka survei ini yakni terkait unsur waktu pelayanan.

Berdasarkan sebaran proporsi respon responden dari setiap item pertanyaan, tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori “Puas” dan mengarah ke “Sangat Puas”. Meskipun demikian masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” terhadap sejumlah item pertanyaan. Item dengan proporsi respon “kurang puas/kurang setuju” dan “tidak puas/tidak setuju” tertinggi yakni, item Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas) dan item Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan.

Hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat dari 12 item pertanyaan juga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori “Puas” dan mengarah ke “Sangat Puas”, dimana Dinas Kesehatan memperoleh skor 3,3303. Item dengan skor rata-rata per item terendah yakni item Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik.

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 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 Sarana dan Prasarana, Unsur Perilaku Pelaksana, Unsur Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan. Perbaikan dan optimalisasi juga perlu dilakukan terhadap item yang memperoleh skor rata-rata terendah dan persentase “kurang puas” hingga “tidak puas” tertinggi serta memperoleh saran dan kritik paling banyak.

LAMPIRAN

Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat



Bagian 1 dari 7

EVALUASI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULELENG TAHUN 2026 TRIWULAN I

B *I* U  

Penerima layanan yang kami hormati,

Survei ini ditujukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan Unit Pelaksana Teknis di bawahnya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang dimaksud sesuai dengan pengalaman yang anda miliki dalam mengakses layanan. **Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner dan menjaga kerahasiaan anda terkait dengan kuesioner dimaksud.**

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin *

- Perempuan
- Laki - laki

Usia *

Isi hanya dengan angka

Jawaban Anda: _____

Pendidikan Terakhir *

- Tidak Sekolah / Tidak Tamat SD
- SD / sederajat
- SLTP / sederajat
- SLTA / sederajat
- Diploma
- Sarjana
- Pascasarjana

Pekerjaan *

- ASN (PNS & PPPK) /TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Pensiunan
- Kontrak/Honorar/PTT
- Pedagang/Wirausaha
- Petani/Nelayan
- Sopir, Ojek
- Pelajar/Mahasiswa
- Tidak Bekerja
- Yang lain: _____

Tempat Memperoleh Layanan

Tempat dan Bulan Memperoleh Layanan *

Pilih

Bulan mengakses layanan *

- Januari
- Februari
- Maret

Jika memilih Dinas Kesehatan

A. Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan

Pelayanan yang diperoleh di Dinas Kesehatan *

- Rekomendasi Ijin Praktek Tenaga Kesehatan
- Rekomendasi Ijin Sarana Kefarmasian (Apotek, Toko Obat, Usaha Mikro Obat Tradisional) dan Toko Alat Kesehatan
- Rekomendasi Ijin Operasional Fasilitas Kesehatan (RS, Puskesmas, Klinik, Laboratorium, dsb)
- Rekomendasi Hygiene Sanitasi Laik Sehat Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM)
- Rekomendasi STPT (Surat Tanda Terdaftar Penyehat Tradisional)
- Usulan Administrasi Kepegawaian Intern Lingkup Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
- Pelayanan konsultasi/ informasi publik/layanan pengaduan pelayanan publik

Jika memilih Puskesmas atau Rumah Sakit

Pembiayaan Kesehatan

Apakah anda terdaftar sebagai peserta JKN (BPJS Kesehatan) ? *

- Ya
- Tidak

Cara Bayar *

- Umum
- Peserta JKN (BPJS Kesehatan)

A. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (tidak membingungkan) dan tersedia pada media elektronik maupun non elektronik *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Prosedur/alur pelayanan jelas serta proses pelayanan yang diberikan mudah diikuti dan tidak membingungkan *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas) *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Petugas Pelayanan (termasuk pelayanan online) selalu ada atau dapat diakses sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Tarif/biaya pelayanan wajar atau sesuai standar yang ditetapkan (**termasuk jika tidak ada biaya yang dibebankan/gratis**) *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi (sesuai standar pelayanan) *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Petugas Pelayanan memiliki kompetensi atau mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai standar yang ditetapkan *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan) *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Petugas pelayanan menunjukkan sikap ramah ataupun menggunakan bahasa sopan dan santun dalam memberikan pelayanan *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email,/web, dll) *

- a. Tidak setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik dalam mendukung pelayanan yang diberikan (meja pelayanan dan informasi, wifi, formulir/e-formulir, termasuk kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan, dan toilet, serta tersedianya wastafel dengan air, sabun, dan tisu) *

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

KRITIK DAN SARAN

Mohon sampaikan kritik dan harapan yang saudara rasakan yang berkaitan dengan pelayanan di tempat ini *

Jawaban Anda

KIRIM JAWABAN

Klik **KIRIM** agar jawaban bapak/ibu dapat tersampaikan kepada instansi kami sebagai bahan perbaikan. **Apabila bapak/ibu ingin mengisi kuesioner terkait jenis pelayanan lain yang pernah diakses, maka diperkenankan mengisi survei ini lebih dari satu kali sesuai jenis layanan yang pernah diakses.**

-TERIMA KASIH-