

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN  
TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS KESEHATAN  
TAHUN 2021**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	ii
1) PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2) ANALISIS .....	4
3) PENUTUP .....	7

## LAPORAN HASIL SURVEY

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN TAHUN 2021

#### 1) Pendahuluan

##### a. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Puskesmas dan Rumah Sakit merupakan unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan kabupaten/kota yang melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan kepada masyarakat di suatu wilayah kerja. Keberadaan Puskesmas dan Rumah Sakit sering diibaratkan sebagai ujung tombak pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Hal ini dikarenakan Puskesmas memiliki pelayanan kesehatan yang komprehensif yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di Puskesmas. Salah satu prinsip pelayanan puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Puskesmas.

Sedangkan Rumah Sakit Menurut Undang – undang No. 40 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan keselamatan pasien serta mempunyai fungsi sosial.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pembangunan bidang kesehatan telah berlandaskan paradigma sehat yaitu pola pembangunan yang memandang masalah kesehatan saling terkait dan mempengaruhi banyak faktor yang bersifat lintas sektoral dengan upaya yang lebih diarahkan pada peningkatan, pemeliharaan, serta perlindungan kesehatan, tidak hanya pada upaya penyembuhan penyakit atau pemulihan kesehatan. Oleh sebab itu Puskesmas dan Rumah Sakit memiliki peran penting di era JKN ini untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan survey indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian 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.

#### **b. Maksud dan Tujuan**

Survey Indeks Kepuasan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **c. Sasaran**

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah masyarakat yang mendapat pelayanan kesehatan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng memanfaatkan pelayanan kesehatan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng seperti Rumah sakit Giri Emas, Rumah Sakit Tangguwisia dan Puskesmas.

Responden yang mendapat pelayanan dipilih secara acak dimasing-masing unit pelayanan untuk mengisi E -kuesioner. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan dengan jumlah populasi 1000.000 sampel yang di perlukan sebesar 380 responden.

#### **d. Waktu danTempat**

- Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat bulan September 2021 –Oktober 2021

- Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh unit pelayanan lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dengan cara mengisi E-Kuesioner (Google Form).

#### **e. Metode**

##### **Metode Penelitian**

Menggunakan pendekatan metode kualitatif 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.

### Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

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

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 penghitungan 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 . Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sesuai 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

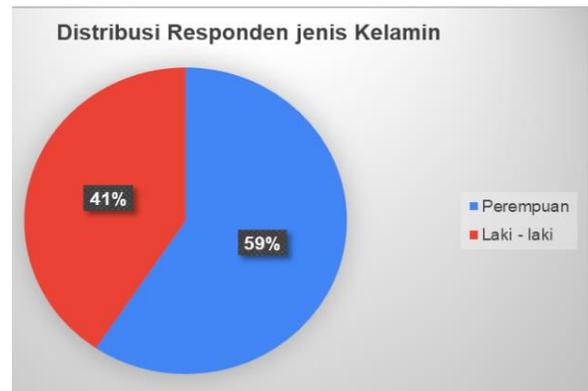
## 2) Analisis

### a. Jumlah Responden Total

Responden yang mengisi kuesioner elektronik Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 591 orang yang menggunakan pelayanan di lingkup unit pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng . Adapun tabel jumlah responden terlampir.

**Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

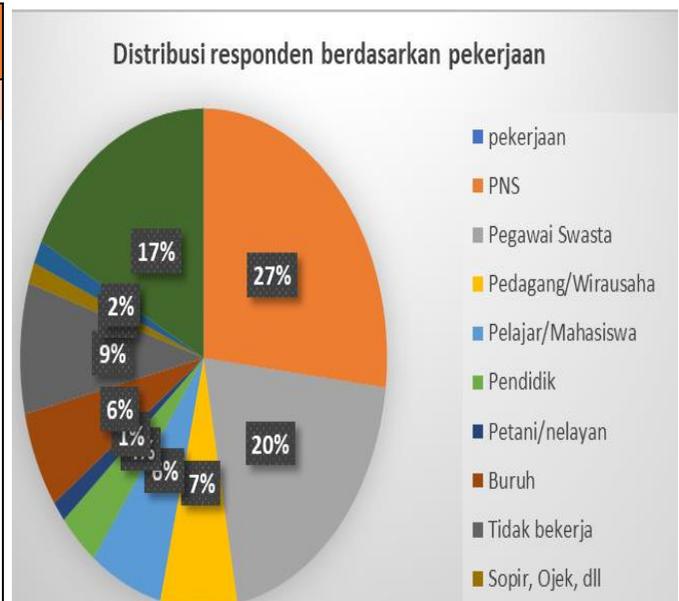
Kategori	Frekuensi (%)
Usia	
Rata-Rata (SD)	34,5 Tahun
Jenis kelamin	
Laki-laki	240 (40,61)
Perempuan	351 (59,39)



Pada Tabel 2 diperlihatkan kondisi sosiodemografi dari responden survey. Rata-rata usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai adalah sebagian besar kelompok dewasa yaitu dengan usia rata –rata 34 tahun, dan sebagian besar responden yang terlibat perempuan yaitu sebanyak 351 orang dengan prosentase 59,39% .

**Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan**

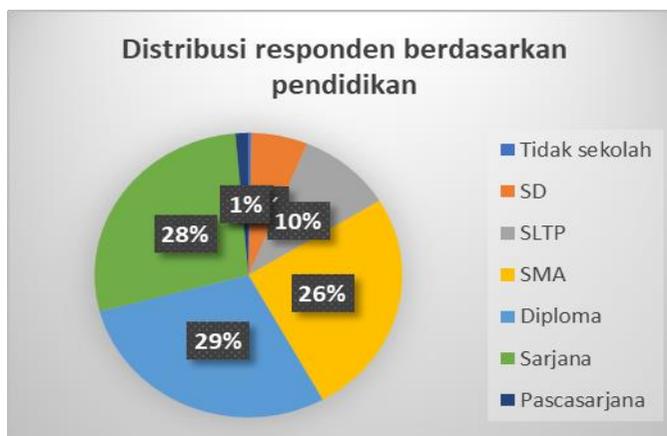
Kategori	Frekuensi (%)
Pekerjaan	
PNS	159 (26,9)
Pegawai Swasta	119 (20,14)
Pedagang/Wirausaha	40 (6,77)
Pelajar/Mahasiswa	38 (6,43)
Pendidik	21 (3,55)
Petani/nelayan	8 (1,35)
Buruh	37 (6,26)
Tidak bekerja	50 (8,46)
Sopir, Ojek, dll	8 (1,35)
Pensiunan PNS/TNI/POLRI	9 (1,52)
Lainnya	102(17,26)



Pada tabel diatas distribusi responden berdasarkan pekerjaan , mayoritas responden yang mendapat pelayanan dan mengisi E – Kuesioner adalah PNS sebanyak 159 Orang dengan Prosentase 26,9 %.

**Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan**

Kategori	Frekuensi (%)
Pendidikan	
Tidak sekolah	2 (0,34)
SD	35 (5,92)
SLTP	59 (9,98)
SMA	152 (25,72)
Diploma	171 (28,93)
Sarjana	164 (27,75)
Pascasarjana	8 (1,35)



Berdasarkan tingkat pendidikan jumlah responden yang terlibat paling banyak ialah tingkat pendidikan Diploma yaitu sebanyak 171 orang dengan prosentase 28,93 %.

### b. Hasil Survei IKM

Dari keseluruhan kuesioner Google Form IKM yang terisi sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM sebagai berikut:

**Tabel. 5 Hasil Survei IKM**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata (NRR) / Unsur	NRR tertimbang/ Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3,357	0,373
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,342	0,371
3	Waktu Penyelesaian	3,320	0,369
4	Biaya/Tarif	3,408	0,379
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,327	0,370
6	Kompetensi Pelaksana	3,487	0,387
7	Perilaku Pelaksana	3,505	0,389
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,479	0,387
9	Sarana dan prasarana	3,392	0,377
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,402			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 3,402x 25 = <b>85,05</b>			
$\sum$ NRR tertimbang/Unsur = 0,378			
Mutu Pelayanan : <b>B</b>			
Kinerja Unit Pelayanan <b>BAIK</b>			

Berdasarkan Tabel 5 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 85,05 yang termasuk kedalam mutu pelayanan **B** dan dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Sementara itu masih terdapat 5 unsur yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata total setelah tertimbang, dimana unsur tentang Waktu Penyelesaian menjadi unsur dengan nilai rata-rata terkecil.

**Tabel 5 Nilai perbandingan IKM**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>
IKM	85,94	85,05

Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2021 mengalami penurunan dibanding tahun lalu. Hal ini mungkin juga disebabkan karena jumlah responden yang lebih sedikit dari tahun lalu, selain itu pada tahun 2021 teknik survei kepuasan masyarakat menggunakan teknik E-Survei yang menggunakan google form.

Kualitas pelayanan kesehatan suatu puskesmas sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari masyarakat dalam mengakses layanan yang diberikan. Secara garis besar, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diperoleh di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur kepuasan, yang mendapatkan hasil yaitu **85.05** dan masuk dalam kategori “Baik.

Hal yang menjadi sorotan dari hasil survei kepuasan masyarakat di tahun 2021 ini adalah mengenai waktu penyelesaian menjadi yang paling rendah. Secara lebih spesifik, item dari unsur tersebut yang mendapat tingkat kepuasan paling rendah adalah item tentang keberadaan petugas pelayanan di tempat sesuai jadwal pelayanan. Seperti keberadaan dokter tidak ditempat saat jam pelayanan, sehingga pasien tidak terlayani. Hal ini harus diantisipasi dengan petugas harus ada di tempat sesuai jam pelayanan, agar pelayanan dapat cepat dilaksanakan dan tidak menimbulkan waktu tunggu pelayanan yang lama.

Selain itu responden diminta untuk menyampaikan Kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Puskesmas dan Rumah sakit sudah cukup baik, petugas yang melayani cukup terampil dan ramah. Beberapa saran untuk sarana dan prasarana yang ada seperti kebersihan toilet harus ditingkatkan, wastafel harus dilengkapi dengan sabun dan tisu, penambahan ruang tunggu serta perluasan tempat parkir dan keamanannya. Untuk rumah sakit giri emas diharapkan menambah jenis pelayanan spesialis dengan penambahan dokter spesialis, ketersediaan pelayanan Kamar Operasi dan pelayanan 24 jam dari unit Laboratorium dan Rontgen. Selain itu puskesmas dan rumah sakit diharapkan untuk lebih meningkatkan kembali 3 S (Salam, Senyum, Sapa) serta mengutamakan keselamatan pasien.

### **3) Penutup Simpulan dan Saran**

Tingkat kepuasan masyarakat pada unit layanan Dinas Kesehatan di Kabupaten Buleleng secara umum berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik. Unsur kepuasan yang mendapatkan nilai yang tinggi adalah pertanyaan (U7) Prilaku pelaksana. Akan tetapi masih terdapat 5 unsur yang berada di bawah rata-rata tertimbang dimana unsur (U3) Waktu penyelesaian dengan rata-rata skor kepuasan paling rendah namun unsur tersebut masih masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil survei ini, merekomendasikan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan sehingga tren nilai IKM dapat terus meningkat di tahun depan
2. Memanfaatkan kekuatan yang dimiliki yaitu sudah baiknya citra masyarakat terkait produk spesifikasi jenis layanan, sehingga hanya perlu peningkatan dalam berbagai aspek penunjang lainnya yang masih kurang.