



LAPORAN HASIL SURVEI

PERSEPSI ANTI KORUPSI &
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

2023

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 Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Tahun 2023 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei mandiri terhadap masyarakat sebagai penerima layanan terkait persepsi anti korupsi dan kepuasan pelayanan public di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Pelaksanaan survei dan penyusunan laporan hasil survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas tahun 2023.

Laporan hasil survei ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan dan penerapan nilai anti korupsi di lingkup kerja instansi. Hal tersebut tentunya berperan penting sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel dengan pelayanan publik yang prima.

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 di masa 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
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Sasaran	2
1.4 Komponen Survei.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
2.1 Kriteria Responden.....	7
2.2 Metode Pencacahan.....	7
2.2.1 Populasi dan Sampel	7
2.2.2 Tempat dan Waktu.....	8
2.2.3 Prosedur Pelaksanaan.....	8
2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	9
BAB III PENGOLAHAN HASIL SURVEI	10
3.1 Gambaran Karakteristik Responden	10
3.2 Analisis Hasil Survei.....	11
3.3 Tindak Lanjut Hasil Survei	15
BAB IV DATA SURVEI.....	17
4.1 Data Responden	17
4.2 Data Dukung Lainnya	24

BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, diarahkan untuk dapat mencapai tiga kondisi yakni birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang kapabel, dan pelayanan publik yang prima. Untuk mempercepat tercapainya sasaran reformasi birokrasi tersebut perlu dibangun Zona Integritas (ZI) pada unit kerja/satuan kerja sebagai *pilot project* atau percontohan. Pelaksanaan ZI menjadi miniatur pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit kerja/satuan kerja, khususnya yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) meliputi dua komponen, yaitu pengungkit dan hasil. Komponen pengungkit merupakan aspek tata kelola (*governance*) internal unit kerja meliputi, manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Komponen pengungkin tersebut diharapkan dapat mewujudkan komponen hasil yang difokuskan pada dua sasaran utama reformasi birokrasi yakni pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayana publik yang prima.

Terwujudnya sasaran pemerintahan yang bersih dan akuntabel dapat dilihat dari nilai persepsi korupsi dan capaian kinerja lebih baik. Sementara itu, terwujudnya sasaran kualitas pelayanan publik yang prima dilihat melalui nilai persepsi kualitas pelayanan. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) diukur melalui survei eksternal secara mandiri. Hasil survei tersebut kemudian dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public secara berkesinambungan serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel dengan pelayanan publik yang prima.

Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng menjadi salah satu dari sepuluh unit kerja yang diusulkan sebagai unit layanan calon ZI menuju WBK dan WBBM berdasarkan Keputusan Bupati Buleleng Nomor 800/405/HK/2022 tentang Unit Layanan Calon ZI Menuju WBK dan WBBM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng. Unit kerja atau satuan kerja yang berhasil memperoleh predikat WBK dan WBBM nantinya diharapkan dapat menjadi *role model* bagi unit kerja atau satuan kerja lainnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan penerapan budaya anti korupsi. Oleh karena itu dalam upaya pembangunan dan evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM Dinas Kesehatan

Kabupaten Buleleng turut menyelenggarakan survei eksternal mandiri terkait persepsi anti korupsi dan kualitas pelayanan.

1.2 Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) sebagai gambaran persepsi masyarakat sebagai penerima layanan terhadap penerapan nilai anti korupsi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan public yang diberikan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

1.3 Sasaran

Sasaran survei persepsi anti korupsi dan kualitas pelayanan publik ini adalah masyarakat penerima layanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Masyarakat penerima layanan dalam hal ini meliputi tenaga kesehatan terkait permohonan rekomendasi izin praktik baru maupun perpanjangan izin, pengelola sarana kefarmasian terkait permohonan rekomendasi izin/perpanjangan izin sarana kefarmasian, serta pengelola Tempat Pengolahan Makanan (TPM), Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM) terkait permohonan rekomendasi laik higiene sanitasi.

1.4 Komponen Survei

Kuesioner survei disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas tahun 2023. Terdapat dua aspek yang diukur dalam survei ini yakni Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP). Adapun aspek IPAK terdiri dari 5 unsur yakni persepsi terkait diskriminasi pelayanan, kecurangan pelayanan, penerimaan imbalan dan/atau gratifikasi, percaloan, dan pungutan liar. Sementara itu, aspek IPKP terdiri dari 8 unsur yakni persepsi terkait informasi pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, waktu pelayanan, tarif/biaya pelayanan, kenyamanan dan kemudahan dari sarana prasarana pendukung/sistem pelayanan online, respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online, serta konsultasi dan pengaduan. Komponen dari setiap aspek tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam 13 pertanyaan.

Bagian pertama kuesioner akan berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei, serta petunjuk pengisian bagi responden. Pada bagian kedua berisikan identitas responden meliputi, nama, nomor handphone, jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Selain itu pada bagian ini juga terdapat pilihan jenis layanan yang pernah atau

telah diakses oleh responden. Bagian ketiga dari kuesioner berisikan daftar pertanyaan terstruktur terkait persepsi kepuasan pelayanan dan anti korupsi dengan pilihan jawaban sangat tidak setuju (STS) hingga sangat setuju (SS) menggunakan skala 1-6. Pada bagian akhir yakni evaluasi dan perbaikan terdapat 1 pertanyaan terstruktur yakni adanya bujukan atau tekanan dalam pengisian survei dan 1 pertanyaan tidak terstruktur berupa saran atau masukan responden terhadap unit layanan.

Berikut merupakan susunan survei persepsi anti korupsi dan kepuasan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng:

Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik dan Anti Korupsi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng

Penerima layanan yang kami hormati,

Survei ini ditujukan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta peningkatan kualitas pelayanan publik dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan. **Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner dan menjaga kerahasiaan anda terkait dengan kuesioner dimaksud.**

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaannya mengisi kuesioner dimaksud dengan petunjuk pengisian sebagai berikut.

- Pada Bagian I mohon mengisi identitas diri dengan benar dan jenis layanan yang pernah diakses sesuai form yang tersedia
- Pada Bagian II mohon memilih persepsi terkait kualitas layanan dari skala sangat tidak setuju- sangat setuju (1-6). **Sangat setuju = 6**
- Pada Bagian III mohon memilih persepsi terkait anti korupsi dari skala sangat tidak setuju- sangat setuju (1-6). **Sangat setuju = 6**
- Pada Bagian IV mohon mengisi pertanyaan terkait evaluasi dan saran sebagai bahan perbaikan

Identitas Responden

1. Nama

.....

2. No Hp

.....

3. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

4. Umur (*isi hanya angka)

.....

5. Pendidikan Terakhir

Tidak sekolah/tidak tamat SD

SD/ sederajat

SMP/ sederajat

SMA sederajat

Diploma

Sarjana

Pascasarjana

6. Jenis Layanan yang Anda Terima/Dapatkan

Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan

Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian : Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan Optikal, Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)

Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM)

A. PERSEPSI KUALITAS LAYANAN

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan (termasuk jika tidak ada biaya yang dibebankan/gratis)
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju

B. PERSEPSI ANTI KORUPSI

Dari pernyataan yang diberikan, agar dipilih persepsi yang sesuai dengan kondisi yang ada di unit kerja.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang /fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini
Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju

C. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai yang membujuk Bapak/Ibu untuk menjawab yang bagus-bagus saja?
 - YA
 - TIDAK
2. Mohon masukan Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini?

.....

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Responden dalam survei persepsi anti korupsi dan kualitas pelayanan publik ini adalah masyarakat penerima layanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Masyarakat penerima layanan dalam hal ini meliputi tenaga kesehatan terkait permohonan rekomendasi izin praktik baru maupun perpanjangan izin, pengelola sarana kefarmasian terkait permohonan rekomendasi izin/perpanjangan izin sarana kefarmasian, serta pengelola Tempat Pengolahan Makanan (TPM), Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM) terkait permohonan rekomendasi laik higiene sanitasi.

Survei dilakukan kepada penerima pelayanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit kerja/satuan kerja. Hal ini untuk memastikan bahwa responden telah menerima secara penuh rangkaian proses pelayanan sehingga hasil survei akan dapat memberikan gambaran secara obyektif kualitas pelayanan

2.2 Metode Pencacahan

Survei Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Pelayanan Publik ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini masyarakat penerima layanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Masyarakat penerima layanan tersebut meliputi tenaga kesehatan terkait permohonan rekomendasi izin praktik baru maupun perpanjangan izin, pengelola sarana kefarmasian terkait permohonan rekomendasi izin/perpanjangan izin sarana kefarmasian, serta pengelola Tempat Pengolahan Makanan (TPM), Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM) terkait permohonan rekomendasi laik higiene sanitasi. Populasi penerima layanan yakni sebanyak 4.589 orang yang terdiri dari 2.697 tenaga kesehatan (dokter, dokter gigi, dokter spesialis, perawat, bidan, sanitarian, nutrisionis, ahli teknologi lab medik/ATLM, tenaga medik biomedika lainnya, tenaga keterampilan fisik, tenaga teknis kefarmasian, dan apoteker), 117 pengelola atau penanggung jawab sarana kefarmasian (Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan

Optikal, Usaha Mikro Obat Tradisional/UMOT), 1775 pengelola atau penanggung jawab tempat pengelolaan pangan (jasa boga/katering, restoran, TPP tertentu, Depot Air Minum (DAM), rumah makan, gerai pangan jajanan, sentra pangan jajanan/kantin).

Jumlah sampel atau responden ditetapkan dengan jumlah minimal 30 responden sesuai Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Pemilihan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja penerima layanan yang secara kebetulan ditemui dapat digunakan sebagai sampel, apabila dianggap memenuhi kriteria dan bersedia menjadi sumber data. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data (instrumen survei) yang digunakan adalah *digital-based questionnaire* melalui *google form*. Adapun kelengkapan survei yang disiapkan yakni lembar *QR code* dan link survei yang diletakkan di meja pelayanan untuk dapat diakses oleh responden.

2.2.2 Tempat dan Waktu

Survei dilaksanakan di unit layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Pelaksanaan survei dimulai dari tahap persiapan pada bulan April 2023 hingga pengumpulan laporan pada bulan Mei 2023.

2.2.3 Prosedur Pelaksanaan

a. Persiapan

Tahap persiapan survei diawali oleh penetapan pelaksana dimana dalam hal ini survei dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara layanan yakni Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Pelaksana survei merupakan anggota dari tim kerja pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM di lingkup unit kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Unit analisis difokuskan pada 3 unit layanan yakni Substansi Sumber Daya Kesehatan, Substansi Kefarmasian, Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga, serta Substansi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Olahraga.

Langkah persiapan selanjutnya yang dilakukan yakni penyusunan bahan berupa kuesioner, instrument pengumpulan data, serta kelengkapan lainnya seperti lembar *QR code*, link survei, dan alat dokumentasi. Terhadap kuesioner yang menggunakan *google form* sebagai instrument pengumpulan data dilaksanakan diuji coba terlebih dahulu sebelum dibagikan kepada responden. Setelah itu dilakukan penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

Pelaksanaan survei dilakukan dengan menunjukkan lembar *QR code* dan link survei kepada responden yakni masyarakat yang telah selesai mengakses layanan di Dinas

Kesehatan. Pengisian survei dilakukan sendiri oleh responden yakni masyarakat penerima layanan. Sebelum responden mengisi kuesioner dalam *google form*, pelaksana survei memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang tujuan dan teknis dari pengisian survei. Data jawaban responden yang telah terkumpul selanjutnya dijadikan sebagai bahan dalam analisis persepsi anti korupsi dan kepuasan pelayanan publik.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Data yang diolah dan dianalisa merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner. Data kuisisioner yang telah terisi dan terkumpul melalui *google form* kemudian diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Pengolahan data digunakan untuk menentukan indeks persepsi anti korupsi (IPAK) dan indeks persepsi kepuasan pelayanan (IPKP). Hasil pengolahan data kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Analisa data IPKP dilakukan berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Analisis data persepsi korupsi dilakukan dengan menghitung rerata skor persepsi responden terhadap masing-masing pertanyaan serta rerata total persepsi anti korupsi untuk memperoleh indeks persepsi anti korupsi.

Kuisisioner persepsi anti korupsi dan kepuasan pelayanan publik menggunakan pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju (STS) dan sangat setuju (SS) dari skala 1-6. Selanjutnya dalam perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) indeks yang diperoleh dengan menggunakan skala 1-6 dikonversi ke dalam indeks dengan skala 1-4. Hasil survei persepsi anti korupsi dan kepuasan pelayanan publik dalam bentuk IPAK dan IPKP dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil “Pemerintahan yang Bersih dan Akuntabel” dan komponen hasil “Pelayanan Publik yang Prima”. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Berdasarkan skala 1-4, nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan akuntabel serta baik dalam melayani.

BAB III
PENGOLAHAN HASIL SURVEI

3.1 Gambaran Karakteristik Responden

Jumlah responden yang mengisi kuesioner Survei Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Pelayanan Publik ini sebanyak 51 orang yang merupakan penerima 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	
18-24	3 (5,88)
25-34	14 (27,45)
35-44	16 (31,37)
45-54	14 (27,45)
55-64	4 (7,84)
≥65	0 (0,00)
Rata-rata	40,33 (tahun)
Jenis Kelamin	
Laki - laki	12 (23,53)
Perempuan	39 (76,47)

Pada Tabel 2.1. diperlihatkan karakteristik demografi responden survei berdasarkan proporsi usia dan jenis kelamin. Rata-rata usia responden yakni 40 tahun menunjukkan bahwa responden survei sebagian besar merupakan kelompok dewasa. Sementara dilihat dari kategori jenis kelamin sebagian besar responden yang terlibat merupakan perempuan yakni sebanyak 39 orang (76,47%).

Tabel 2.2. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan

Kategori	Frekuensi (%)
Tingkat Pendidikan	
Tidak Sekolah / Tdk Tamat SD	0 (0,00)
SD / sederajat	0 (0,00)
SMP / sederajat	0 (0,00)
SMA / sederajat	2 (3,92)
Diploma	19 (37,25)
Sarjana	25 (49,02)
Pascasarjana	5 (9,8)

Pada Tabel 2.2. diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan terendah yang ditamatkan responden yakni SMA/sederajat (3,92%) dan tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan responden yakni pascasarjana (9,80%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan akhir sarjana yakni sebanyak 25 orang (49,02%).

3.2 Analisis Hasil Survei

Hasil pengolahan data survei persepsi anti korupsi dan kepuasan pelayanan publik dengan menggunakan penghitungan nilai indeks persepsi anti korupsi (IPAK) dan nilai indeks persepsi kepuasan pelayanan (IPKP) per layanan yang telah dikonversi dari skala 6 ke skala 4 disajikan sebagai berikut.

Layanan 1

Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan

NO	Unsur IPKP	Nilai Rata-Rata	Indeks Skala 4
1	Informasi	5,36	3,58
2	Persyaratan	5,42	3,62
3	Prosedur/Alur	5,30	3,54
4	Jangka Waktu	5,27	3,52
5	Tarif/Biaya	5,48	3,66
6	Sarana Prasarana	5,36	3,58
7	Petugas Layanan	5,36	3,58
8	Konsultasi & pengaduan	5,39	3,60
Total		5,37	3,58

NO	Unsur IPAK	Nilai Rata-Rata	Indeks Skala 4
1	Diskriminasi	5,52	3,68
2	Kecurangan	5,48	3,66
3	Penerimaan imbalan	5,55	3,70
4	Pungutan Liar	5,67	3,78
5	Percaloan	5,61	3,74
Total		5,56	3,71

Layanan 2

Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian : Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan Optik, Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)

NO	Unsur IPKP	Nilai Rata-Rata	Indeks Skala 4
1	Informasi	5,43	3,62
2	Persyaratan	5,50	3,67
3	Prosedur/Alur	5,50	3,67
4	Jangka Waktu	5,50	3,67
5	Tarif/Biaya	5,64	3,76
6	Sarana Prasarana	5,50	3,67
7	Petugas Layanan	5,57	3,71
8	Konsultasi & pengaduan	5,50	3,67
Total		5,52	3,68

NO	Unsur IPAK	Nilai Rata-Rata	Indeks Skala 4
1	Diskriminasi	5,71	3,81
2	Kecurangan	5,71	3,81
3	Penerimaan imbalan	5,79	3,86
4	Pungutan Liar	5,79	3,86
5	Percaloan	5,79	3,86
Total		5,76	3,84

Layanan 3

Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM)

NO	Unsur IPKP	Nilai Rata-Rata	Indeks Skala 4
1	Informasi	5,50	3,67
2	Persyaratan	5,50	3,67
3	Prosedur/Alur	5,75	3,83
4	Jangka Waktu	5,50	3,67
5	Tarif/Biaya	5,75	3,83
6	Sarana Prasarana	5,75	3,83
7	Petugas Layanan	5,75	3,83
8	Konsultasi & pengaduan	5,75	3,83
Total		5,66	3,77

NO	Unsur IPAK	Nilai Rata-Rata	Indeks Skala 4
1	Diskriminasi	5,50	3,67
2	Kecurangan	5,50	3,67
3	Penerimaan imbalan	5,75	3,83
4	Pungutan Liar	5,75	3,83
5	Percaloan	5,75	3,83
Total		5,65	3,77

Adapun total indeks persepsi anti korupsi (IPAK) dan nilai indeks persepsi kepuasan pelayanan (IPKP) dari rata-rata ketiga layanan disajikan sebagai berikut.

Total IPKP (Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan)

NO	Layanan	Indeks Skala 4
1	LAYANAN 1 Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan	3,58
2	LAYANAN 2 Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian : Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan Optikal, Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	3,68
3	LAYANAN 3 Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM)	3,77
Total		3,68

Total IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

NO	Layanan	Indeks Skala 4
1	LAYANAN 1 Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan	3,71
2	LAYANAN 2 Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian : Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan Optikal, Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	3,84
3	LAYANAN 3 Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM)	3,77
Total		3,77

Berdasarkan tabel IPKP per jenis layanan dapat dilihat bahwa pada layanan Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan unsur IPKP dengan nilai tertinggi yakni Tarif/Biaya dengan nilai indeks 3,66, sedangkan unsur IPKP terendah yakni Jangka Waktu dengan nilai indeks 3,52. Pada layanan Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian unsur IPKP dengan nilai tertinggi yakni Tarif/Biaya dengan nilai indeks 3,76, sedangkan unsur IPKP terendah yakni Informasi Pelayanan dengan nilai indeks 3,62. Adapun pada layanan Rekomendasi Laik Higiene terdapat 5 unsur yang memperoleh nilai IPKP 3,83 yakni Prosedur/Alur, Tarif/Biaya, Sarana Prasarana, Petugas Layanan, serta Konsultasi dan Pengaduan sementara 3 unsur IPAK lainnya memperoleh nilai 3,67 yakni Informasi, Persyaratan, dan Jangka Waktu.

Berdasarkan tabel IPAK per jenis layanan dapat dilihat bahwa pada layanan Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan unsur IPAK dengan nilai tertinggi yakni Pungutan Liar dengan nilai indeks 3,78, sedangkan unsur IPAK terendah yakni Kecurangan dengan nilai indeks 3,66. Pada layanan Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian nilai IPAK tertinggi yakni 3,86 dimana terdapat 3 unsur yang memperoleh nilai indeks tersebut yakni Penerimaan Imbalan, Pungutan Liar, dan

Percaloan, sedangkan 2 unsur lainnya yakni Diskriminasi dan Kecurangan memperoleh nilai indeks 3,81. Adapun pada layanan Rekomendasi Laik Higiene nilai IPAK tertinggi yakni 3,83 dimana terdapat 3 unsur yang memperoleh nilai indeks tersebut yakni Penerimaan Imbalan, Pungutan Liar, dan Percaloan, sedangkan 2 unsur lainnya yakni Diskriminasi dan Kecurangan memperoleh nilai indeks 3,67.

Total IPKP seluruh layanan diperoleh dari rata-rata nilai IPKP ketiga jenis layanan sehingga dihasilkan nilai indeks 3,68. Layanan dengan nilai IPKP tertinggi yakni Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM) dengan nilai indeks 3,77 sementara layanan dengan nilai IPKP terendah yakni Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan dengan nilai indeks 3,58.

Adapun total IPAK seluruh layanan diperoleh dari rata-rata nilai IPAK ketiga jenis layanan sehingga dihasilkan nilai indeks 3,77. Layanan dengan nilai IPAK tertinggi yakni Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian dengan nilai indeks 3,84 sementara layanan dengan nilai IPAK terendah yakni Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan dengan nilai indeks 3,71.

Terdapat sejumlah unsur yang mempengaruhi persepsi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan diantaranya Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Jangka Waktu, Tarif/Biaya, Sarana/Prasarana, Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan, serta Layanan Konsultasi dan Pengaduan. Tersedianya informasi pelayanan baik elektronik maupun non elektronik, kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian waktu layanan, kesesuaian tarif/biaya layanan, tersedianya sarana pendukung/sistem online yang memberi kemudahan dan kenyamanan, petugas dan sistem pelayanan online yang responsif, serta kemudahan akses konsultasi dan pengaduan akan meningkatkan persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Skor persepsi yang tinggi mencerminkan kualitas birokrasi yang memiliki pelayanan prima.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa unsur Jangka Waktu penyelesaian layanan memiliki nilai indeks IPKP paling rendah pada layanan Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa unsur waktu penyelesaian pada layanan Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan masih perlu untuk dioptimalkan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan yakni maksimal 14 hari kerja. Sementara itu pada Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian unsur dengan nilai IPKP terendah yakni Informasi Pelayanan. Hal tersebut perlu diantisipasi dengan mengoptimalkan akses informasi masyarakat terkait persyaratan dan tata cara pengajuan rekomendasi sarana kefarmasian baik secara elektronik maupun non elektronik. Adapun pada layanan Rekomendasi Laik Higiene unsur IPKP yang masih perlu dioptimalkan yakni Informasi, Persyaratan, dan Jangka Waktu. Akses masyarakat terhadap informasi dan persyaratan

layanan perlu lebih dioptimalkan baik melalui media elektronik maupun non elektronik. Selain itu jangka waktu penyelesaian layanan juga perlu lebih dioptimalkan sesuai SOP yakni maksimal 14 hari kerja.

Persepsi masyarakat terhadap anti korupsi pada suatu unit layanan dapat dipengaruhi oleh sejumlah unsur diantaranya persepsi terkait Diskriminasi, Kecurangan, Penerimaan Imbalan Diluar Ketentuan, Pungutan Liar, dan Percaloan. Birokrasi yang bersih dan akuntabel ditandai dengan pelayanan yang bebas dari diskriminasi, prosedur kecurangan, penerimaan imbalan diluar ketentuan/gratifikasi, pungutan liar, dan percaloan. Skor persepsi anti korupsi yang tinggi mencerminkan unit layanan yang bersih dan akuntabel. Berdasarkan hasil survei unsur Kecurangan memiliki nilai IPAK paling rendah pada ketiga jenis layanan, unsur lainnya yang memiliki nilai indeks terendah yakni Diskriminasi pada layanan Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian dan Rekomendasi Laik Higiene. Untuk mewujudkan instansi yang bersih dan akuntabel, pemahaman dan penerapan budaya anti korupsi pada pegawai perlu dioptimalkan khususnya pada unsur-unsur dengan nilai IPAK paling rendah. Hal tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi maupun pengarahan baik secara langsung maupun melalui pemanfaatan media non elektronik dan elektronik.

Secara umum setiap unsur IPKP maupun IPAK pada masing-masing layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dapat dikatakan sudah sangat baik. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat sebagian besar responden pada bagian saran dan masukan dalam survei ini yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng telah mendukung upaya dalam mewujudkan birokrasi bersih dan akuntabel serta memiliki pelayanan publik yang prima. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah dari masing-masing layanan. Sementara unsur yang telah memiliki nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

3.3 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan analisis hasil survei dapat diketahui bahwa unsur IPKP pada layanan Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan dengan nilai indeks terendah yakni Jangka Waktu, sementara pada layanan Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian unsur IPKP dengan nilai indeks terendah yakni Informasi terkait layanan. Adapun pada layanan Rekomendasi Laik Higiene unsur IPKP dengan nilai indeks terendah yakni Informasi, Persyaratan, dan Jangka Waktu.

Unsur IPAK pada layanan pada layanan Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan dengan nilai indeks terendah yakni Kecurangan. Adapun pada layanan Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian serta layanan

Rekomendasi Laik Higiene unsur IPAK dengan nilai indeks terendah yakni Diskriminasi dan Kecurangan.

Adapun rencana tindak lanjut untuk mengoptimalkan unsur IPKP dan IPAK dengan nilai indeks terendah tersebut diuraikan sebagai berikut:

No	Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	IPKP			
	Jangka waktu	Pemberian pengarahan untuk mengingatkan kembali petugas pelayanan terkait jangka waktu penyelesaian layanan sesuai yang ditetapkan dalam SOP	Bulan Mei 2023	Tim Kerja ZI Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
	Informasi Persyaratan	Mengoptimalkan penyebarluasan informasi terkait layanan serta persyaratannya melalui website dan media sosial yang dapat diakses oleh masyarakat	Bulan Mei 2023	Tim Kerja ZI Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
2	IPAK			
	Kecurangan	Pemberian sosialisasi dan pengarahan terkait budaya anti korupsi khususnya pelayanan yang bebas diskriminasi dan kecurangan	Bulan Mei 2023	Tim Kerja ZI Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
	Diskriminasi	kepada seluruh pegawai dinas kesehatan baik secara langsung dalam pelaksanaan apel dan rapat maupun melalui pesan pada grup WA, website, dan media sosial Dinas Kesehatan.		

BAB IV
DATA SURVEI

4.1 Data Responden

No	Nama	No hp	JK	Umur	Pendidikan Terakhir	Jenis Layanan	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Jangka waktu	Tarif/Biaya	Sarana prasarana pendukung	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online	Layanan konsultasi dan pengaduan	Tidak ada diskriminasi	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan	Tidak ada penerimaan imbalan	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	Bujukan dalam pengisian kuesioner	Masukan
1	I1	085745923217	Laki-laki	32	Sarjana	Layanan 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Ditingkatkan lagi
2	I2	081339856657	Laki-laki	42	Diploma	Layanan 2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Pengajuan online pas hari libur mungkin perlu diadakan
3	I3	081999984568	Perempuan	44	Diploma	Layanan 2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Layanan ini memudahkan semua pihak
4	I4	082247048522	Perempuan	43	Sarjana	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	pelauansn di tingkatkan
5	I5	089692164577	Laki-laki	29	Sarjana	Layanan 2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	GOOD
6	I6	03623636332	Perempuan	31	Sarjana	Layanan 2	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Pertahankan pelayanan yang baik, terutama di saat urgent 🙏

7	I7	081916053611	Perempuan	23	SMA sederajat	Layanan 2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	sudah sangat baik	
8	I8	085965966175	Perempuan	39	Diploma	Layanan 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Sudah bagus mohon di tingkatkan kembali
9	I9	089622400688	Perempuan	31	Sarjana	Layanan 2	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Sudah bagus, tetap dipertahankan semangat layanan primanya
10	I10	081558167243	Laki-laki	45	Pascasarjana	Layanan 2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	agar pelayanan di pertahankan
11	I11	081909024884	Laki-laki	34	Sarjana	Layanan 2	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Pelayan publik di Dinkes lebih di sosialisasikan lagi..
12	I12	087815192018	Laki-laki	32	Sarjana	Layanan 2	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini.
13	I13	087736199140	Perempuan	25	Sarjana	Layanan 3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	Tidak ada	Pertahanan
14	I14	087863174345	Perempuan	47	Diploma	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Tidak ada Sudah bagus
15	I15	089685692929	Laki-laki	31	Sarjana	Layanan 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Tidak ada

16	I16	082146058777	Perempuan	52	Diploma	Layanan 1	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	Tidak ada	Mohon segera ditindak lanjuti usulan dari pengguna layanan
17	I17	087761550748	Laki-laki	35	Sarjana	Layanan 2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Hanya perlu menjaga konsistensi untuk memberikan pelayanan yang optimal
18	I18	08563719419	Perempuan	37	Sarjana	Layanan 1	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Sudah bagus, diharapkan lebih bagus lagi dengan inovasi2 baru
19	I19	087863141122	Perempuan	40	Diploma	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Baik
20	I20	085737205153	Laki-laki	49	Sarjana	Layanan 2	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	tetap di pertahankan
21	I21	081339292991	Perempuan	55	Pascasarjana	Layanan 1	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Semoga lebih efektif efisien lg
22	I22	082226669313	Laki-laki	30	Pascasarjana	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	lebih transparansi
23	I23	087777325141	Perempuan	48	Diploma	Layanan 1	4	6	5	4	4	6	5	5	5	5	6	6	6	Tidak ada	Tidak ada
24	I24	087863081232	Perempuan	42	Diploma	Layanan 1	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	Tidak ada	Sdh sangat bagus,petugas ramah,mohon di tingkat kan
25	I25	087762856280	Perempuan	55	Diploma	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Menurut kami layanan sudah sangat bagus

26	I26	087863221377	Perempuan	35	Diploma	Layanan 1	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	Tidak ada	Pelayanan ditingkatkan lagi
27	I27	0817561091	Perempuan	50	Sarjana	Layanan 1	5	5	4	4	6	5	4	5	5	5	6	6	6	Tidak ada	Untuk rekomendasi izin praktek, agar bisa lebih cepat
28	I28	081936604770	Perempuan	33	Diploma	Layanan 1	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Semua layanan sudah bagus
29	I29	089673887911	Perempuan	48	Sarjana	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Terkadang sistem down sehingga agak sulit diakses, tapi secara umum sudah bagus tinggal di tingkatkan lagi
30	I30	087863030671	Laki-laki	52	Sarjana	Layanan 1	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	kalaupun bisa lebih cepat, lebih mudah lagi
31	I31	089685772353	Perempuan	25	Sarjana	Layanan 2	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5	Tidak ada	Sudah sangat baik, saya merasa dimudahkan untuk pengurusan Izin praktik di dinas kesehatan karena SDM yang fast respon, namun beberapa kali perlu untuk follow up petugas agar pengurusan bisa lebih dipercepat. Mungkin dapat ditingkatkan lagi agar dapat memberikan

																					pelayanan yang lebih optimal.
32	I32	081227374469	Perempuan	24	Sarjana	Layanan 1	6	6	4	4	6	5	5	5	6	6	6	6	6	Tidak ada	Semoga bisa menerapkan sistem paper less secara optimal dan menyeluruh
33	I33	087761759086	Perempuan	46	Sarjana	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Pelayanan sudah bagus mohon si pertahankan 🙏
34	I34	081703324411	Perempuan	39	Sarjana	Layanan 1	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	Tidak ada	Sudah baik, terimakasih kerjasamanya
35	I35	085937077658	Perempuan	48	Diploma	Layanan 1	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Tingkatkan keramahan. Dan budayakan senyum sapa
36	I36	082247048522	Perempuan	43	Sarjana	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	pelayanan sudah bagus, tingkatkan lagi nggih
37	I37	087762016279	Perempuan	58	Sarjana	Layanan 1	3	3	4	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	Tidak ada	Sudah bagus dipertahankan
38	I38	087863174680	Perempuan	53	Diploma	Layanan 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Sudah bagus

39	I39	081337495022	Perempuan	44	Diploma	Layanan 1	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	4	6	6	Tidak ada	Respon lebih cepat kalo ada keluhan dan masalah	
40	I40	081236738709	Perempuan	52	Diploma	Layanan 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Tidak ada
41	I41	085904354127	Perempuan	39	Diploma	Layanan 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	agar lebih diberikan penjelasan seperti contoh2 suratnya yg dipakai persyaratan
42	I42	085979561024	Perempuan	52	Sarjana	Layanan 1	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Pelayanan di permudah
43	I43	081337415667	Perempuan	56	Diploma	Layanan 1	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Tidak ada	Pelayanan tlg di permudah dalam mengurus Izin dan biaya tlg di peringan suksma
44	I44	087762781073	Perempuan	50	Diploma	Layanan 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Pelayanan dipermudah/di peringan
45	I45	081246710905	Perempuan	31	Pascasarjana	Layanan 3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Keep going to deliver excelent service
46	I46	+62 813-3852-2681	Perempuan	43	Sarjana	Layanan 2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Pelayanan yang baik dan fleksibel mohon di pertahankan.
47	I47	085340632711	Perempuan	31	Pascasarjana	Layanan 1	4	5	4	6	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	Tidak ada	Ditingkatkan

48	I48	087762635745	Perempuan	24	Sarjana	Layanan 1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada	Sudah bagus, hanya saja mutu, kompetensinya perlu ditingkatkan lagi
49	I49	081703061459	Perempuan	42	Sarjana	Layanan 1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	Tidak ada	Sudah baik mohon dipertahankan
50	I50	081339375008	Perempuan	31	Diploma	Layanan 3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Sudah baik, dan mohon supportnya jika ada pertanyaan dan kendala terkait izin yang kami perlukan.
51	I51	087866800008	Laki-laki	37	SMA sederajat	Layanan 3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tidak ada	Tingkatkan kepuasan pelayanan lebih baik lagi

Keterangan:

Layanan 1: Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Izin Praktik Tenaga Kesehatan

Layanan 2: Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian : Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan Optikal, Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)

Layanan 3: Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Restoran dan Depot Air Minum (DAM)

4.2 Data Dukung Lainnya

Pelaksanaan kuisisioner dilaksanakan dengan menggunakan Google Form yang dapat diakses pada QR coede dan link berikut>



DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI



FORMULIR SURVEI



Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik dan Anti Korupsi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng

Penerima layanan yang kami hormati,

Survei ini ditujukan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta peningkatan kualitas pelayanan publik dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan. **Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner dan menjaga kerahasiaan anda terkait dengan kuesioner dimaksud.**

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaannya mengisi kuesioner dimaksud dengan petunjuk pengisian sebagai berikut.

- Pada Bagian I mohon mengisi identitas diri dengan benar dan jenis layanan yang pernah diakses sesuai form yang tersedia
- Pada Bagian II mohon memilih persepsi terkait kualitas layanan dari skala sangat tidak setuju- sangat setuju (1-6). **Sangat setuju = 6**
- Pada Bagian III mohon memilih persepsi terkait anti korupsi dari skala sangat tidak setuju- sangat setuju (1-6). **Sangat setuju = 6**
- Pada Bagian IV mohon mengisi pertanyaan terkait evaluasi dan saran sebagai bahan perbaikan

perencanaandinkesbuleleng@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

Berikutnya

Kosongkan formulir

IDENTITAS RESPONDEN



Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

No HP *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Umur (*isi hanya angka) *

Teks jawaban singkat

Pendidikan Terakhir *

1. Tidak sekolah/tidak tamat SD
2. SD/ sederajat
3. SMP/ sederajat
4. SMA sederajat
5. Diploma
6. Sarjana
7. Pascasarjana

Jenis Layanan yang Anda Terima/Dapatkan *

1. Rekomendasi Izin Praktik Baru/Perpanjangan Ijin Praktik Tenaga Kesehatan
2. Rekomendasi Izin Sarana Kefarmasian : Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan, dan Optikal, Usaha Mikr...
3. Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengolahan Makanan (TPM): Jasa Boga, Rumah Makan/Rest...

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 5

A. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Deskripsi (opsional)

Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan (termasuk jika tidak ada biaya yang dibebankan/gratis) *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Setelah bagian 3 Lanjutkan ke bagian berikut

-

B. PERSEPSI ANTI KORUPSI



Dari pernyataan yang diberikan, agar dipilih persepsi yang sesuai dengan kondisi yang ada di unit kerja

Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang /fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

...

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini *

	1	2	3	4	5	6	
sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	sangat setuju					

Setelah bagian 4 Lanjutkan ke bagian berikut



C. Evaluasi dan Perbaiki



Deskripsi (opsional)

Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai yang membujuk Bapak/Ibu untuk menjawab yang bagus-bagus saja? *

- Ada
- Tidak ada

Mohon masukan Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini? *

Teks jawaban panjang
