



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025
TRIWULAN I

**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 2025 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.

Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Buleleng


Nyoman Budiastawan, SKM, M.A.P

NIP. 196805121992031014

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 16

LAMPIRAN..... 1

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Buleleng yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Adapun jenis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng yang diatur dalam standar pelayanan diantaranya, 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 2025. 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 bulan Januari s/d April 2024.

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 175 responden, yang ditentukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yakni dengan memilih secara acak responden yang pernah menerima layanan.

c. Metode Penelitian

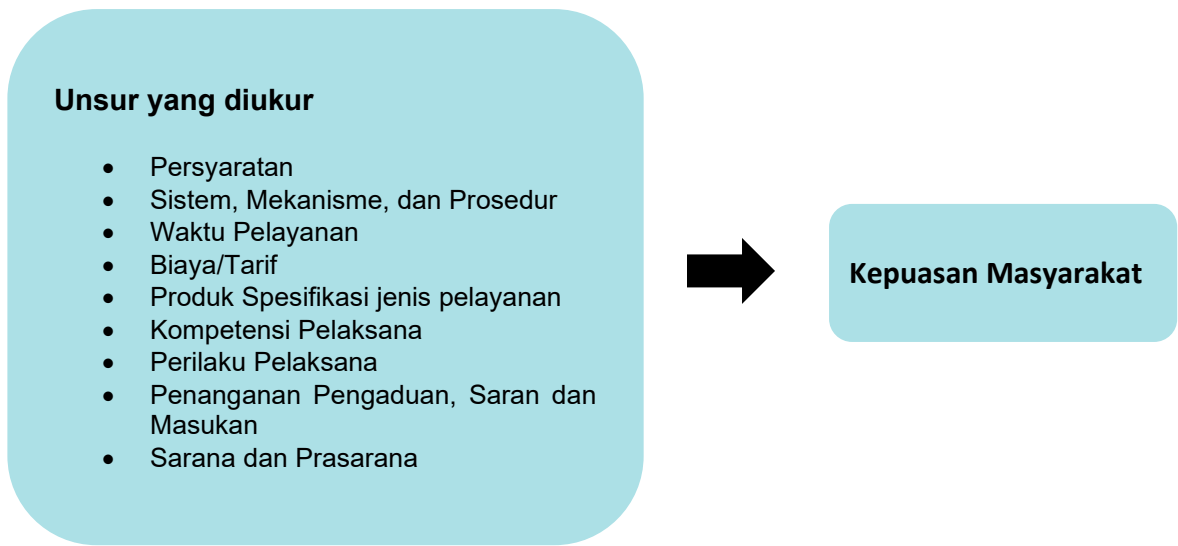
Teknik survei kepuasan masyarakat yang digunakan yakni dengan cara mengisi kuesioner elektronik atau e-survei (*google form*). Responden yang mendapat pelayanan dipilih secara acak di masing-masing unit pelayanan. Analisa data dilakukan secara kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala 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	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	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 175 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 (0,57)
20-29	23 (13,14)
30-39	58 (33,14)
40-49	55 (31,43)
50-59	38 (21,71)
≥60	0 (0,00)
Rata-rata	40,53 (tahun)
Min	17 (tahun)
Max	59 (tahun)
Jenis Kelamin	
Laki - laki	46 (26,29)
Perempuan	129 (73,71)

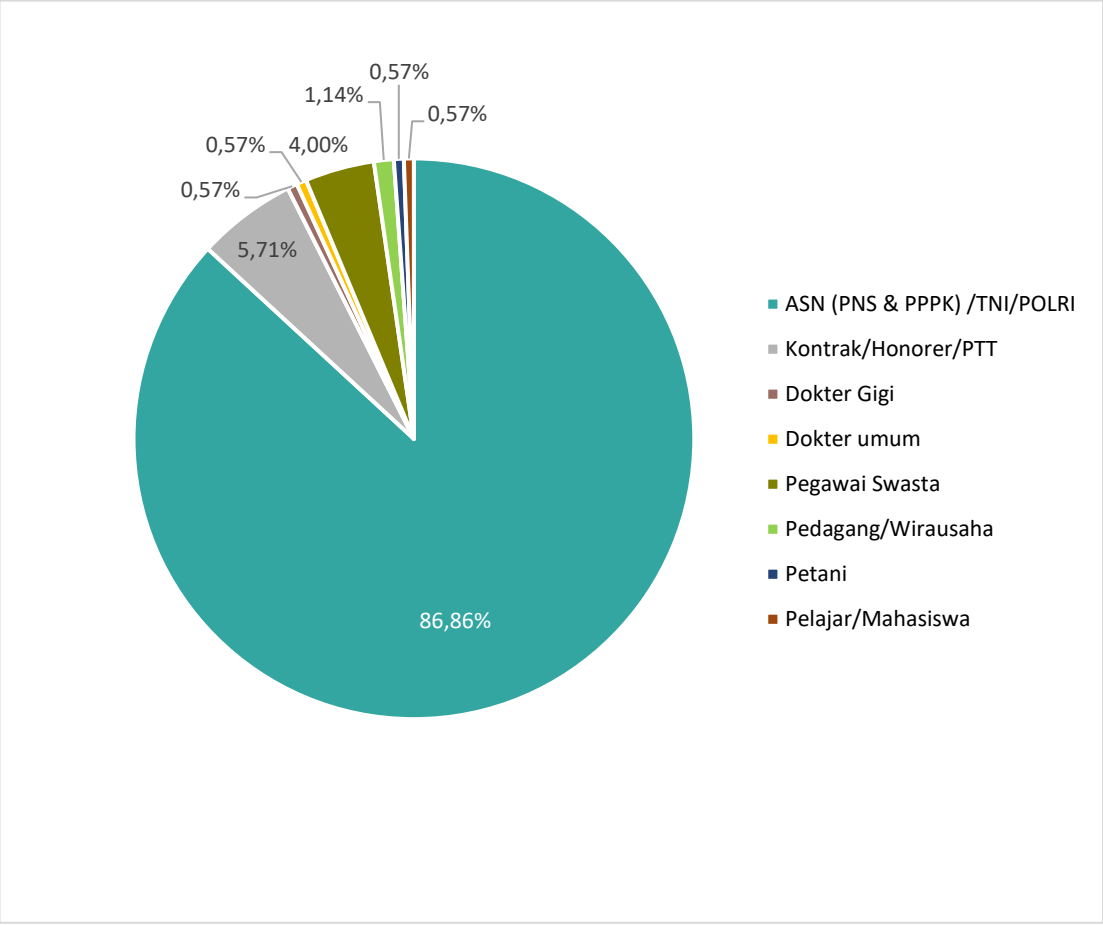
Pada Tabel 2.1. diperlihatkan karakteristik demografi responden survei berdasarkan proporsi usia dan jenis kelamin. Rata-rata usia responden yakni 40,53 tahun, menunjukkan sebagian besar responden tergolong dalam kelompok usia dewasa. Sebagian besar responden merupakan perempuan yaitu sebanyak 129 orang (73,71%).

Tabel 2.2. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan

Kategori	Frekuensi (%)
Tingkat Pendidikan	
Tidak Sekolah / Tidak Tamat SD	0 (0,00)
SD / sederajat	1 (0,57)
SLTP / sederajat	3 (1,71)
SLTA / sederajat	6 (3,43)
Diploma	67 (38,29)
Sarjana	94 (53,71)
Pascasarjana	4 (2,29)

Pada Tabel 2.2. diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan tingkat pendidikan. Sebagian besar responden memiliki pendidikan akhir sarjana yakni sebanyak 94 orang (53,71%), diikuti oleh diploma sebanyak 67 orang (38,29%).

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 86,86% (152 orang).

b. Hasil Survei IKM

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

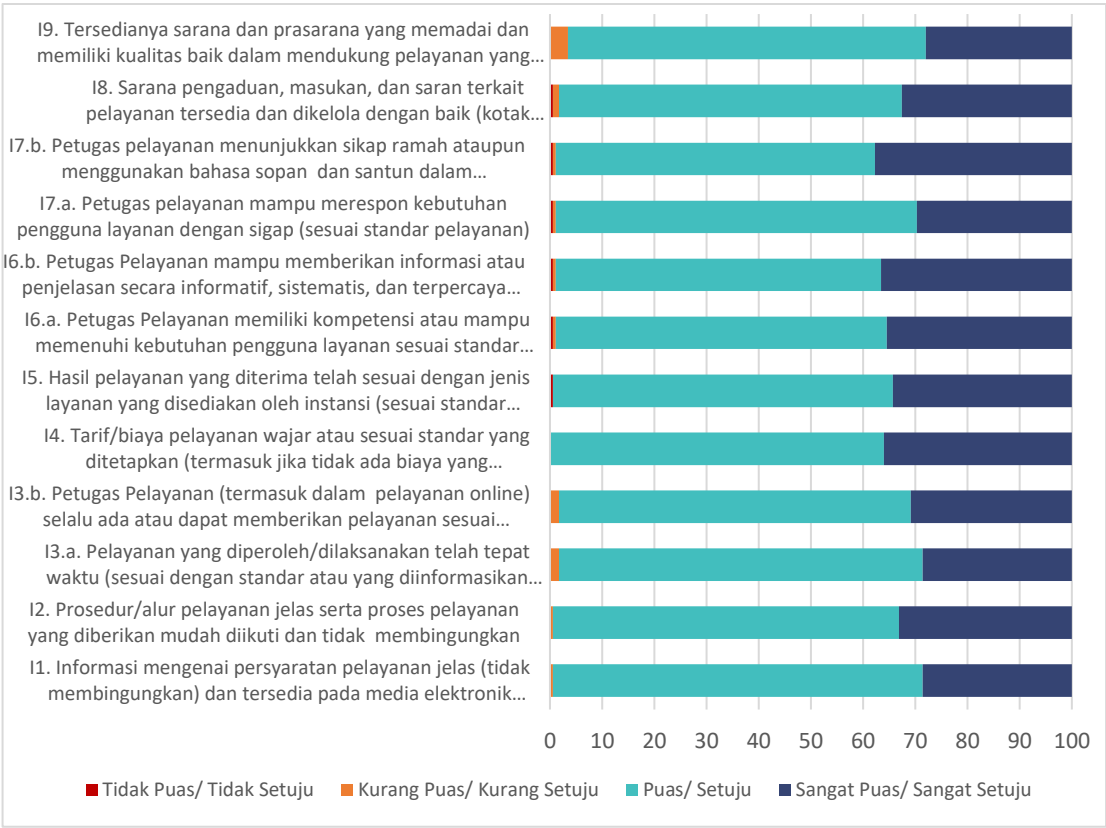
Tabel 2.3. Hasil Survei IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata (NRR) / Unsur	NRR tertimbang/ Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,2800	0,3644
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3257	0,3695
3	Waktu Pelayanan	3,2800	0,3644
4	Biaya/Tarif	3,3600	0,3733
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3314	0,3702
6	Kompetensi Pelaksana	3,3429	0,3714
7	Perilaku Pelaksana	3,3200	0,3689
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3029	0,3670
9	Sarana dan Prasarana	3,2457	0,3606
Nilai Indeks		3,3098	
Nilai IKM		$3,3098 \times 25 = 82,75$	
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 82,75 yang termasuk kedalam mutu pelayanan **B** dan dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**.

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

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



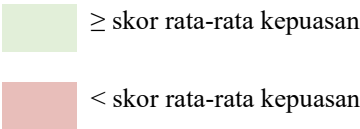
Gambar 2.2. memperlihatkan sebaran respon responden terhadap setiap item pernyataan kepuasan, mulai dari skala tidak puas/ tidak setuju hingga sangat puas/sangat setuju. Secara umum persentase respon “puas/setuju” dan “sangat puas/sangat setuju” terhadap setiap item pernyataan lebih besar dibandingkan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

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan skor 1 (tidak puas/tidak setuju) 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 I9 Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik (3,43%), diikuti I3.a. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu, I3.b. Petugas Pelayanan selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan, serta U8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik masing-masing sebesar 1,71%.

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	3,2800
I2. Prosedur/alur pelayanan jelas serta proses pelayanan yang diberikan mudah diikuti dan tidak membingungkan	3,3257
I3.a. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas)	3,2686
I3.b. Petugas Pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan	3,2914
I4.Tarif/biaya pelayanan wajar atau sesuai standar yang ditetapkan (termasuk jika tidak ada biaya yang dibebankan/gratis)	3,3600
I5. Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi (sesuai standar pelayanan)	3,3314
I6.a. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi atau mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai standar yang ditetapkan	3,3371
I6.b. Petugas Pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan secara informatif, sistematis, dan terpercaya kepada pengguna layanan	3,3486
I7.a. Petugas pelayanan mampu merespon kebutuhan pengguna layanan dengan sigap (sesuai standar pelayanan)	3,2800
I7.b. Petugas pelayanan menunjukkan sikap ramah ataupun menggunakan bahasa sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	3,3600
I8. Sarana pengaduan, masukan, dan saran terkait pelayanan tersedia dan dikelola dengan baik (kotak saran/nomor HP/email/web, dll)	3,3029
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)	3,2457
Skor Rata-Rata Kepuasan dari 15 Pertanyaan	3,3110

Keterangan:



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 3,3110. Terdapat 6 item dengan nilai skor rata-rata item di atas skor rata-rata kepuasan, dimana I4. Tarif/biaya pelayanan wajar atau sesuai standar dan I7.b. Petugas pelayanan

menunjukkan sikap ramah ataupun menggunakan bahasa sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, memiliki skor rata-rata item tertinggi (3,3600). 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 I9. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik dalam mendukung pelayanan yang diberikan (3,2457).

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.

“semoga bisa berkinerja dan berinovasi lebih baik lagi dalam pelayanan kepada masyarakat.” (R-154)

Adapun saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh pengguna layanan yakni terkait unsur Sarana dan Prasarana (U9). Sejumlah responden berpendapat bahwa pemenuhan sarana prasarana perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan yang optimal, termasuk dalam hal perbaikan gedung pelayanan serta kebersihan area pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“Mohon ditingkatkan lagi fasilitas sarana dan pra sarana serta perbaikan gedung pelayanan.” (R-104)

“Kebersihan mohon ditingkatkan lagi. Untuk pelayanan sudah bagus.” (R-130)

Unsur Waktu Pelayanan (U3) juga menjadi unsur yang paling banyak memperoleh saran dan kritik dari responden, khususnya dalam hal ketepatan waktu pemberian pelayanan. Sebagian responden berharap agar penyelesaian layanan dapat dilakukan tepat waktu atau sesuai standar sehingga waktu tunggu tidak terlalu lama. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden sebagai berikut.

“Pelayanan Laboratorium mohon tepat waktu” (R-5)

“Mg kedpnny ... Pelayanan lebih singkat wkt tgguny Membuat pasien lbih nyaman” (R-129)

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 2025 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 82,75 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 2025 ini meliputi unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni, Unsur Sarana dan Prasarana (U9), diikuti Unsur Waktu Pelayanan (U3) dan Unsur Persyaratan Pelayanan (U1). 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 Sarana Prasarana (U9). Adapun unsur sarana prasarana meliputi ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik dalam mendukung pelayanan yang diberikan seperti 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.. Unsur Sarana Prasarana juga menjadi unsur yang paling banyak memperoleh kritik dan saran dari responden khususnya terkait kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan area pelayanan.

Ketersediaan sarana prasarana serta kondisi kenyamanannya dan kebersihan menjadi salah unsur penting yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan kenyamanan ruang pelayanan perlu dioptimalkan salah satunya melalui pengusulan anggaran untuk perbaikan gedung. Tempat pelayanan yang aman dan nyaman tentunya turut berpengaruh terhadap kinerja dari petugas pelayanan serta kepuasan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, pemenuhan kebersihan area pelayanan juga perlu dioptimalkan melalui pemantauan dan evaluasi rutin terkait penerapan SOP kebersihan di area pelayanan. Penyediaan sarana penunjang yang memadai seperti tempat sampah, kelengkapan sarana sanitasi seperti air, sabun, dan tisu pada wastafel maupun toilet,

juga menjadi bagian penting dalam mengoptimalkan kebersihan di area pelayanan. Terpenuhiya kebersihan sarana prasarana menjadi unsur penting untuk mencegah terjadinya penularan penyakit pada area pelayanan.

Unsur Waktu Pelayanan (U3) 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 Waktu Pelayanan terdiri dari 2 item yakni pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan telah tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas) serta petugas pelayanan (termasuk dalam pelayanan online) selalu ada atau dapat memberikan pelayanan sesuai jadwal/waktu layanan. Kritik dan saran terkait waktu pelayanan berdasarkan hasil survei khususnya berkaitan dengan kecepatan waktu penyelesaian layanan belum optimal (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas) sehingga menimbulkan antrean yang lama. Hal tersebut perlu diantisipasi dengan pelaksanaan evaluasi terhadap penguatan implementasi standar prosedur terkait waktu pelayanan sehingga ketepatan waktu penyelesaian layanan dapat dioptimalkan. Untuk mengurangi waktu tunggu pasien yang mengakses layanan kesehatan di puskesmas, juga telah diterapkan sistem antrean online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN. Pemanfaatan sistem antrean online oleh masyarakat masih perlu dioptimalkan melalui sosialisasi. Selain itu, analisis kebutuhan tenaga medis, tenaga kesehatan, maupun tenaga penunjang perlu dilakukan untuk menilai kecukupan tenaga yang turut menunjang ketepatan waktu pelayanan.

Adapun unsur lain yang memperoleh nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni Unsur Persyaratan Pelayanan (U1). Adapun item dari unsur persyaratan pelayanan yakni 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

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).

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 yakni 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) sebesar 3,43%.

Berdasarkan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat, Dinas Kesehatan memperoleh nilai 3,3110. 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 I9. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik dalam mendukung pelayanan yang diberikan (3,2457).

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 2025 berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 82,75. 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 Sarana dan Prasarana, diikuti Unsur Waktu Pelayanan, dan Unsur Persyaratan Pelayanan. Hasil tersebut juga diperkuat dengan saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh responden melalui pertanyaan terbuka survei ini yakni terkait unsur sarana prasarana dan 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 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).

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 3,3110. Item dengan skor rata-rata per item terendah yakni item 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).

3.2. 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 Prasarana, Unsur Waktu Pelayanan, dan Unsur Persyaratan Pelayanan serta meningkatkan kualitas unsur yang telah memperoleh penilaian baik. 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. Adapun sejumlah item yang perlu dilakukan perbaikan dan diutamakan tersebut diantaranya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan memiliki kualitas baik dalam mendukung pelayanan yang diberikan serta ketepatan waktu layanan (sesuai dengan standar atau yang diinformasikan petugas).

LAMPIRAN

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	PERSYARATAN	SISTEM/ PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK SPESIFIKASI	KOMPETENSI PELAKSANA	PERILAKU PELAKSANA	PENANGANAN PENGADUAN/SARA N/MASUKAN	SARANA DAN PRASARANA
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3,5	3,5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3,5	4	4	4	3,5	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3,5	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3,5	4	4	4	4	4	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3,5	3	4	3,5	3,5	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2,5	3	3	3	2	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3,5	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	2	3	1	1	1	2	2
34	3	3	3	3	3	3,5	4	4	4
35	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	4	3,5	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	4	3,5	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3,5	3	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2
49	3	4	3	4	4	4	3,5	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	3	4	3,5	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3,5	4	4
55	4	4	3,5	4	4	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3,5	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3,5	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	4	3,5	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3,5	3,5	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3,5	4	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3,5	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	4	4	3	3

90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	2,5	3	3	2	3	3	2	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3,5	4	3	3,5	4	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	4	3	3	3	3,5	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3,5	4	4	4	4
118	3	4	3	4	4	4	3,5	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	4	3,5	3	3	3	3,5	3	3	2	3
123	3	3	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	4	3,5	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3
146	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	3,5	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	4	3,5	3	3	3	3,5	3	3	3	3
164	3	4	3	3	4	4	3,5	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3,5	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Σ nilai per unsur	574	582	574	588	583	585	581	578	568
NRR Per Unsur	3,2800	3,3257	3,2800	3,3600	3,3314	3,3429	3,3200	3,3029	3,2457
NRR tertimbang per unsur	0,3644	0,3695	0,3644	0,3733	0,3702	0,3714	0,3689	0,3670	0,3606
Nilai Indeks	3,3098								
Nilai IKM	82,75								

$$\text{NRR per unsur} = \frac{\sum \text{nilai per unsur}}{\sum \text{kuesioner terisi}}$$

$$\text{NRR tertimbang} = \frac{\text{NRR per unsur}}{\sum \text{unsur}}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{1}{9} \\ &= 0,111111111 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai indeks} = \sum \text{NRR tertimbang}$$

$$\text{Nilai IKM} = \text{nilai indeks} \times 25$$

Dokumentasi

