

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KAB. BULELENG TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KESEHATAN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Tahun 2022 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dan Unit Pelaksana Teknis dibawahnya. Tersusunnya laporan survey 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 survey kepuasan masyarakat ini, maka adanya saran dan masukan sangat kami harapkan untuk penyempurnaan dan peningkatan dalam penyusunan laporan yang akan datang.

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Buleleng



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan	4
1.3. Sasaran	4
1.4. Metode.....	4
a. Waktu	4
b. Tempat.....	4
c. Populasi dan Sampel	4
d. Metode Penelitian.....	5
BAB II ANALISIS	8
2.1. Hasil Survei.....	8
a. Gambaran Karakteristik Responden	8
b. Hasil Survei IKM	9
2.2. Analisis Hasil Survei.....	14
BAB III PENUTUP	17
3.1. Simpulan	17
3.2. Saran.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng selama ini telah menerapkan dan terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai upaya dalam

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

1.2. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

1.3. Sasaran

Sasaran survey kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat pengguna layanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan UPTD dibawahnya yang terdiri dari 20 puskesmas dan 2 rumah sakit yakni RSUD Tangguwisia dan RS Pratama Giri Emas.

1.4. Metode

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat bulan September 2022 –Oktober 2022

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh unit pelayanan dalam lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

c. 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). Perhitungan besar sampel dalam survei ini menggunakan rumus Krejcie dan Morgan (Tabel Besar Sample sesuai

Permenpan RB No 14 Tahun 2017), yakni dengan jumlah populasi 1.000.000 kecukupan sampel minimal yang diperlukan untuk analisis sebesar 384 responden. Hal tersebut mengacu pada besaran populasi estimasi penduduk Kabupaten Buleleng tahun 2021 menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng (proyeksi penduduk interim berdasarkan data SP2020) yakni sebesar 806.645 jiwa.

d. Metode Penelitian

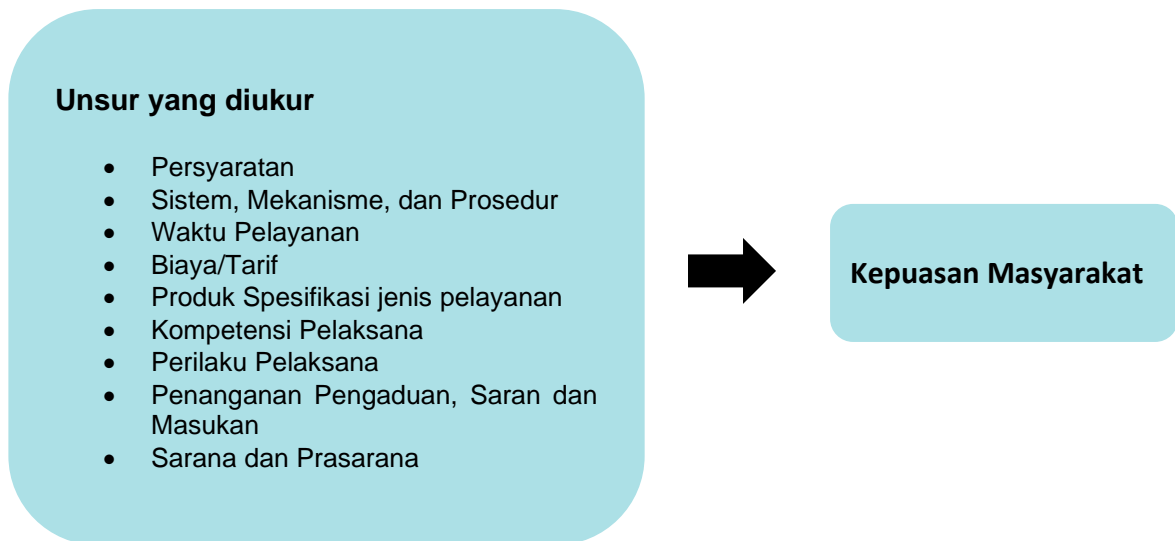
Teknik survei kepuasan masyarakat yang digunakan yakni dengan cara mengisi kuesioner elektronik atau e-survei (*google form*). Responden yang mendapat pelayanan dipilih secara acak dimasing-masing unit pelayanan. Analisa data dilakukan secara kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari tidak baik/tidak puas sampai dengan sangat baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1; 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2; 3) baik, diberi nilai 3; 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4. Selain itu terdapat pula pertanyaan dengan jawaban tidak terstruktur, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

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

yang mengakses pelayanan di puskesmas dan rumah sakit. Pada bagian ketiga dari kuesioner akan berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan pilihan jawaban dengan skala 1-4 dari tidak setuju (TS) sampai sangat setuju (SS) serta jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Gambar 1. Unsur dalam Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat



e. **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. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

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

BAB II ANALISIS

2.1. Hasil Survei

a. Gambaran Karakteristik Responden

Jumlah responden yang mengisi kuesioner elektronik Survei Kepuasan Masyarakat ini sebanyak 389 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	2 (0,51)
20-29	134 (34,4)
30-39	99 (25,4)
40-49	84 (21,5)
50-59	64 (16,4)
≥60	6 (1,54)
Rata-rata	37,15 (tahun)
Jenis Kelamin	
Laki - laki	185 (47,56)
Perempuan	204 (52,44)

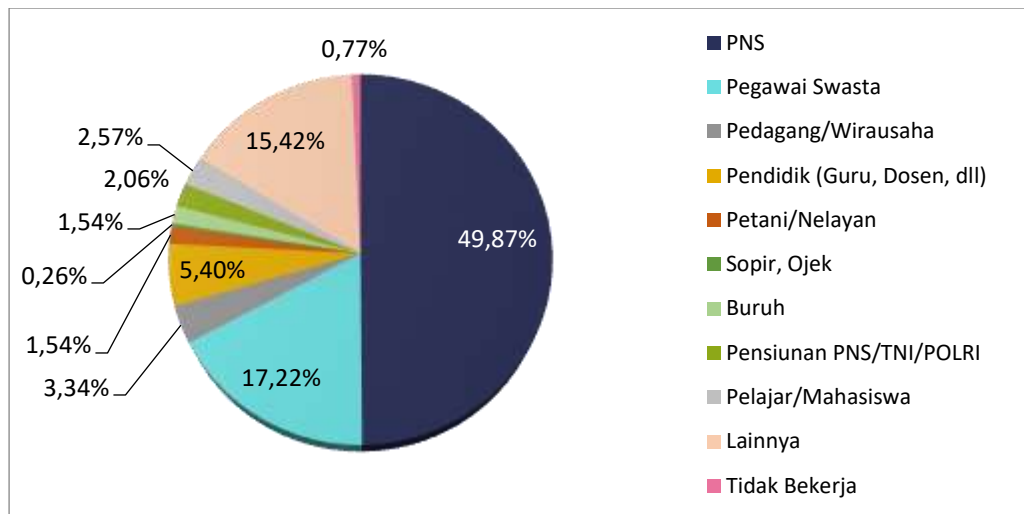
Pada Tabel 2.1. diperlihatkan karakteristik demografi responden survei berdasarkan proporsi usia dan jenis kelamin. Rata-rata usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai adalah sebagian besar kelompok dewasa yaitu dengan usia rata-rata 37 tahun, dan sebagian besar responden yang terlibat perempuan yaitu sebanyak 204 orang (52,44%).

Tabel 2.2. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan

Kategori	Frekuensi (%)
Tingkat Pendidikan	
Diploma	85 (21,85)
Pascasarjana	23 (5,91)
Sarjana	196 (50,38)
SD / sederajat	4 (1,03)
SLTA / sederajat	78 (20,05)
SLTP / sederajat	2 (0,51)
Tidak Sekolah / Tdk Tamat SD	1 (0,26)

Pada Tabel 2.2. diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan tingkat pendidikan. Sebagian besar responden memiliki pendidikan akhir sarjana yakni sebanyak 196 orang (50,38%).

Diagram 1. Distribusi Responden menurut Pekerjaan



Pada Diagram diperlihatkan karakteristik sosiodemografi responden survei berdasarkan pekerjaan. Sebagian besar responden berprofesi sebagai PNS yakni sebesar 49,87% (194 orang).

b. Hasil Survei IKM

Hasil pengolahan data survey 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

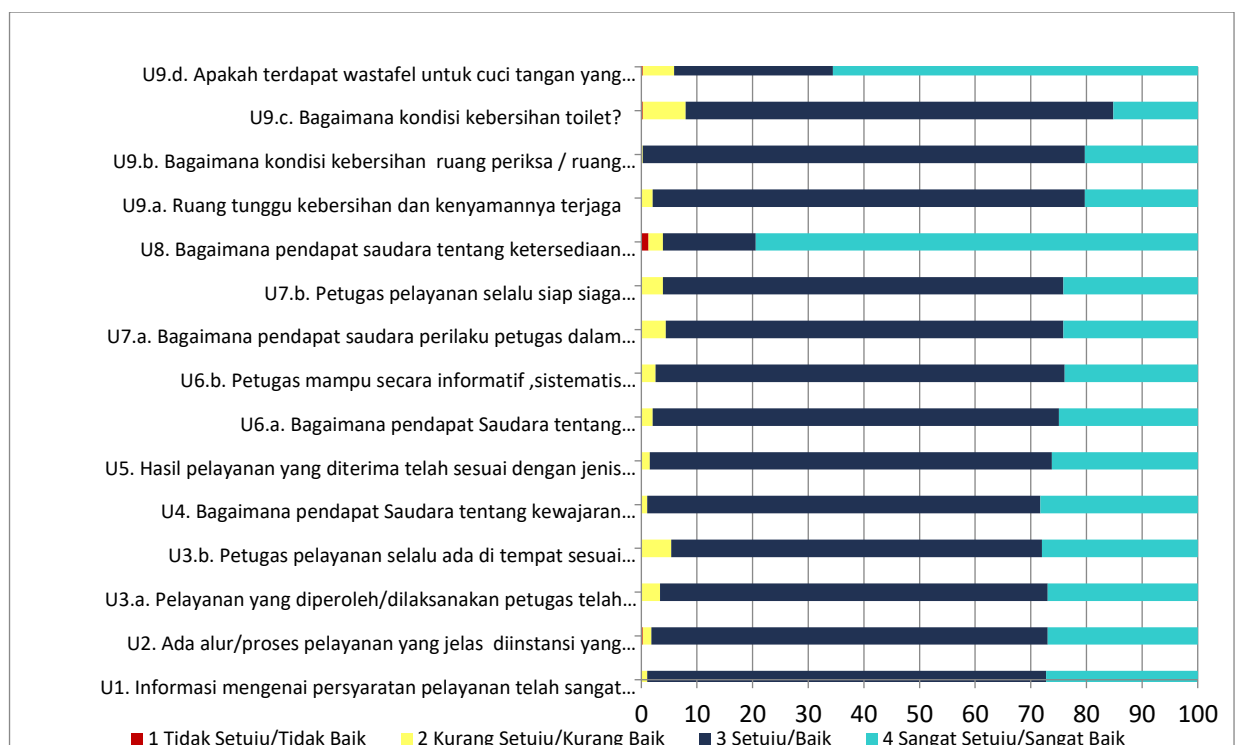
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata (NRR) / Unsur	NRR tertimbang/ Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3,2622	0,3625
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,2494	0,3610
3	Waktu Penyelesaian	3,2314	0,3590
4	Biaya/Tarif	3,2725	0,3636
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2468	0,3608
6	Kompetensi Pelaksana	3,2211	0,3579
7	Perilaku Pelaksana	3,2005	0,3556
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,7429	0,4159
9	Sarana dan prasarana	3,2616	0,3624

Nilai Indeks	3,2987
Nilai IKM	$3,2987 \times 25 = 82,47$
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 82,47 yang termasuk kedalam mutu pelayanan **B** dan dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) memiliki nilai rata-rata di atas nilai rata-rata total setelah tertimbang, sementara 8 unsur lainnya masih berada di bawah nilai rata-rata total setelah tertimbang. Unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni unsur Perilaku Pelaksana (U7), diikuti oleh unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan unsur Waktu Penyelesaian (U3).

Gambar 2.1. Divergent Stacked Bar Chart Respon Responden Per Item Pertanyaan Kepuasan



Gambar 2.1. memperlihatkan sebaran respon responden terhadap item pernyataan kepuasan, mulai dari skala tidak setuju/tidak baik hingga sangat setuju/sangat baik. Secara umum persentase respon “setuju/baik” dan “sangat setuju/sangat baik” terhadap setiap item pernyataan lebih besar dibandingkan dengan

respon “kurang setuju/kurang baik” dan “tidak setuju/tidak baik”. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan skor 1 (tidak setuju/tidak baik) yakni pada item ketersediaan sarana untuk memberikan pengaduan/ saran terkait pelayanan di instansi (1,29%), alur atau proses pelayanan (0,26%), kondisi kebersihan toilet (0,26%), ketersediaan wastafel untuk cuci tangan yang cukup air dan sabun serta tissue (0,26%). Terdapat pula responden yang memberikan skor 2 (kurang setuju/kurang baik) dimana item dengan respon kurang setuju/kurang baik tertinggi yakni kondisi kebersihan toilet (7,71%), ketersediaan wastafel untuk cuci tangan yang cukup air dan sabun serta tissue (5,66%), keberadaan petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan (5,40%), serta perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (4,37%). Jika dilihat dari proporsi kurang setuju/kurang baik” hingga “tidak setuju/tidak baik” item dengan proporsi tertinggi yakni kondisi kebersihan toilet (7,97%).

Tabel 2.4 Skor Rata-Rata Per-Item Pertanyaan

Pertanyaan	Skor Rata-Rata
U1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	3,26
U2. Ada alur/proses pelayanan yang jelas di instansi yang dituju serta proses pelayanan yang diberikan (tidak membingungkan) dan tidak berbelit - belit	3,25
U3.a. Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan /diinformasikan petugas)	3,24
U3.b. Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	3,23
U4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,27
U5. Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi (sesuai standar pelayanan)	3,25
U6.a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,23
U6.b. Petugas mampu secara informatif ,sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien/pengunjung dan informasi yang diberikan dapat dipercaya/meyakinkan	3,21
U7.a. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,20

U7.b. Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	3,20
U8. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan sarana untuk memberikan pengaduan/ saran terkait pelayanan di instansi (kotak saran, nomor HP, email, dll) serta pengelolaannya?	3,74
U9.a. Ruang tunggu kebersihan dan kenyamanannya terjaga	3,18
U9.b. Bagaimana kondisi kebersihan ruang periksa / ruang pelayanan/instansi?	3,20
U9.c. Bagaimana kondisi kebersihan toilet?	3,07
U9.d. Apakah terdapat wastafel untuk cuci tangan yang cukup air dan sabun serta tissue?	3,59
Skor Rata-Rata Kepuasan dari 15 Pertanyaan	3,28

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 3,28. Terdapat 2 item dengan nilai skor rata-rata item di atas skor rata-rata kepuasan dari 15 item pertanyaan yakni item ketersediaan wastafel untuk cuci tangan yang cukup air dan sabun serta tissue (U9.d.) dan ketersediaan sarana untuk memberikan pengaduan/ saran (U8), sementara 13 item lainnya masih berada di bawah skor rata-rata kepuasan dari keseluruhan item. Item dengan skor rata-rata per item paling rendah berturut-turut yakni U9.c. Kondisi kebersihan toilet (3,07), U9.a. Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (3,18), U9.b. Kondisi kebersihan ruang periksa / ruang pelayanan/instansi (3,20), U7.a. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3,20), dan U7.b. Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani (3,20).

Berdasarkan pertanyaan terbuka terkait kritik dan saran terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan UPTD di bawahnya (Puskesmas dan Rumah Sakit) Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan perlu untuk dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Adapun saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh pengguna layanan yakni terkait unsur perilaku petugas pelaksana pelayanan dalam hal keramahan dan kesopanan serta kesigapan dalam memberikan pelayanan. Sejumlah responden berpendapat bahwa

keramahan serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan jawaban responden berikut:

“Petugas agar selalu siap dan sigap dalam menangani pasien,tidak membedakan pasien,petugas dimohon ramah,senyum sopan,agar tdk judes.”
(R-196)

“Agar lebih sigap dan cekatan tidak lambat.” (R-62)

Saran dan kritik terhadap unsur pelayanan lain yang banyak disebutkan yakni unsur sarana dan prasarana. Sejumlah responden menyebutkan bahwa kebersihan toilet masih perlu untuk dioptimalkan, ketersediaan air bersih, sabun, dan tissue pada toilet serta wastafel perlu ditingkatkan, serta kenyamanan ruang tunggu, tempat bermain anak serta lahan parkir yang perlu dioptimalkan. Hal tersebut dapat dilihat dalam sejumlah kutipan berikut:

“Wastafel isi dengan sabun.” (R-105)

“Toilet agar disediakan tissue dan ditingkatkan kebersihannya.” (R-308)

“Perlu Ditingkatkan pengaturan kenyamanan ruang tunggu, tempat bermain anak-anak dan parkir.” (R-231)

Terdapat pula saran dan kritik terkait unsur kompetensi petugas pelaksana layanan, serta waktu layanan, dimana responden berharap agar petugas layanan dapat lebih informatif, datang tepat waktu dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan sejumlah kutipan berikut:

“Berikan penjelasan yang detail /jelas dan mudah dimengerti terkait penyebab sakit/masalah pasien...” (R-351)

“Tingkatkan pelayanan, jam kerja tepat waktu.”(R-210)

Saran dan kritik lain yang disampaikan oleh responden yakni terkait sistem antrean online di puskesmas agar dapat lebih disosialisasikan, alur pelayanan agar tidak berbelit-belit, perbaikan dan peningkatan sarana prasarana pelayanan termasuk peralatan dan obat, menambah kapasitas sumber daya manusia yang diperlukan, optimalisasi penyediaan media informasi dan pengumuman terkait layanan termasuk yang dapat diakses secara daring.

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 di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur kepuasan, dengan nilai 82,47 atau memperoleh nilai mutu pelayanan “B” dan kategori kinerja unit pelayanan yang tergolong baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2022 ini meliputi unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni unsur Perilaku Pelaksana (U7), diikuti oleh unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan unsur Waktu Penyelesaian (U3). Hal tersebut sejalan dengan saran dan kritik yang paling banyak disampaikan oleh pengguna layanan pada pertanyaan terbuka survei kepuasan masyarakat yakni terkait unsur perilaku petugas pelaksana pelayanan dalam hal keramahan dan kesopanan serta kesiapan dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana terdiri dari 2 item yakni perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan serta kesiapsiagaan petugas pelayanan dalam merespon/melayani kapanpun dibutuhkan. Hal tersebut perlu diantisipasi dengan melaksanakan evaluasi terhadap standar pelayanan maupun penerapan budaya pelayanan prima pada petugas pelayanan. Adapun penerapan aspek budaya pelayanan prima yang perlu dioptimalkan yakni selalu menyapa dan memberi salam serta ramah terhadap pengguna layanan, bersikap sabar dan menjadi pendengar aktif, sigap dan responsif, berpenampilan sopan dan rapi serta menampilkan fisik yang prima diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok, melamun, ataupun mengantuk.

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 2 item yakni kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan serta kemampuan petugas secara informatif, sistematis, dan meyakinkan dalam menjelaskan sesuatu kepada pengguna layanan. Pada hasil survei terdapat beberapa saran dan kritik terkait kompetensi pelaksana termasuk dalam hal pemberian penjelasan yang mudah dipahami pengguna layanan. Rendahnya nilai rata-rata tertimbang pada unsur kompetensi pelaksana perlu diantisipasi dengan melaksanakan evaluasi terhadap penerapan standar prosedur pelayanan dan

pelaksanaan penyegaran maupun pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Sementara untuk unsur waktu penyelesaian terdiri dari 2 item yakni ketepatan waktu pelayanan oleh petugas (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan /diinformasikan petugas) serta keberadaan petugas layanan di tempat layanan sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut. Unsur waktu penyelesaian menjadi salah satu dari tiga unsur dengan nilai rata-rata tertimbang terendah, hal tersebut sejalan adanya sejumlah saran dan kritik terkait unsur waktu penyelesaian pada survei kepuasan masyarakat. Kritik dan saran terkait waktu penyelesaian berdasarkan hasil survei diantaranya pemberian layanan tepat waktu sehingga tidak menimbulkan antrean yang lama, kedatangan petugas tepat waktu, serta kehadiran petugas di tempat pelayanan sesuai jam kerja. Hal tersebut perlu diantisipasi dengan pelaksanaan evaluasi terhadap penerapan standar prosedur terkait waktu layanan serta monitoring dan evaluasi keberadaan petugas di tempat pelayanan sesuai jam/jadwal pelayanan, sehingga pelayanan dapat cepat dilaksanakan dan tidak menimbulkan waktu tunggu pelayanan yang lama.

Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat berada pada nilai 3,28 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat masuk dalam kategori “Puas” dan mengarah ke “Sangat Puas”. Hal yang perlu mendapat perhatian khusus yakni kebersihan toilet, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang periksa / ruang pelayanan/instansi, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, serta kesiapsiagaan petugas pelayanan dalam merespon/melayani kapanpun dibutuhkan, mengingat item-item tersebut memperoleh skor rata-rata terendah dibandingkan item lainnya. Hal tersebut sejalan dengan kritik dan saran yang banyak disampaikan responden yakni terkait kebersihan toilet yang masih perlu untuk dioptimalkan, serta kenyamanan ruang tunggu, tempat bermain anak serta lahan parkir yang perlu dioptimalkan. Kebersihan dan kenyamanan ruangan yang berada dalam area pelayanan dalam hal ini ruang periksa/ruang pelayanan/instansi dan toilet merupakan aspek dasar untuk mendukung pelayanan publik yang paripurna, sehingga perlu untuk dioptimalkan. Kebersihan dan kenyamanan ruangan dalam area pelayanan penting untuk mencegah penularan penyakit, memberi rasa aman dan nyaman pada masyarakat sebagai pengguna layanan, serta memberi kepercayaan dan kesan yang baik kepada masyarakat terhadap Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan UPTD sebagai penyedia layanan. Aspek perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan

keramahan serta kesiapsiagaan petugas pelayanan dalam merespon/melayani kapanpun dibutuhkan juga perlu untuk ditingkatkan melalui evaluasi terhadap standar pelayanan maupun penerapan budaya pelayanan prima pada petugas pelayanan.

Selain berbagai aspek yang telah dijabarkan sebelumnya, aspek lain yang perlu mendapat perhatian yakni ketersediaan sarana untuk memberikan pengaduan/ saran terkait pelayanan di instansi, alur atau proses pelayanan, serta ketersediaan wastafel untuk cuci tangan yang cukup air dan sabun serta tissue, mengingat masih terdapat responden yang memberikan respon tidak setuju/tidak puas terhadap ketiga aspek tersebut tersebut. Sebagian kecil responden menyatakan tidak tersedia sarana untuk memberikan pengaduan/ saran terkait pelayanan (kotak saran, nomor HP, email, dll) di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng maupun UPTD. Untuk itu diperlukan upaya optimalisasi dalam pengelolaan pengaduan/saran melalui penempatan kotak saran maupun pengumuman terkait media penyampaian saran atau pengaduan secara elektronik di tempat strategis yang mudah dilihat dan diakses pengguna layanan. Penyebarluasan informasi mengenai prosedur penyampaian saran atau pengaduan secara elektronik juga perlu dilakukan melalui website maupun media sosial instansi. Demikian halnya dengan informasi terkait alur/proses pelayanan, perlu untuk ditempatkan di tempat yang mudah diakses pengguna layanan serta disosialisasikan melalui website, media sosial, maupun media lainnya. Penerapan alur/proses layanan juga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi sehingga tetap sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Ketersediaan wastafel dengan air yang cukup serta sabun dan tissue juga perlu dioptimalkan untuk menunjang hygiene dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kesehatan maupun UPTD di bawahnya. Hal tersebut sejalan dengan kritik dan saran yang banyak disampaikan responden yakni terkait ketersediaan air bersih, sabun, dan tissue pada toilet serta wastafel perlu ditingkatkan.

BAB III

PENUTUP

3.1. Simpulan

Tingkat kepuasan masyarakat pada unit layanan Dinas Kesehatan di Kabupaten Buleleng secara umum berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 82,47. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) memiliki nilai rata-rata di atas nilai rata-rata total setelah tertimbang, sementara 8 unsur lainnya masih berada di bawah nilai rata-rata total setelah tertimbang. Unsur dengan nilai rata-rata tertimbang paling rendah yakni unsur Perilaku Pelaksana (U7), diikuti oleh unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan unsur Waktu Penyelesaian (U3), namun ketiga unsur tersebut masih masuk dalam kategori baik. Secara umum berdasarkan sebaran proporsi tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap item kepuasan berada pada kategori “setuju/baik” hingga “sangat setuju/sangat baik”. Item kondisi kebersihan toilet memiliki persentase respon kurang setuju/kurang baik” hingga “tidak setuju/tidak baik” paling tinggi (7,97%). Hal tersebut didukung oleh hasil skor rata-rata per-item dimana item kondisi kebersihan toilet memiliki skor rata-rata terendah (3,07). Berdasarkan pengukuran skor rata-rata dari 15 item pertanyaan, tingkat kepuasan masyarakat masuk dalam kategori “Puas” dan mengarah ke “Sangat Puas”.

3.2. Saran

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

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng serta masing-masing UPTD di bawahnya diharapkan dapat melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga tren nilai IKM meningkat di tahun berikutnya.
2. Melaksanakan perbaikan dan optimalisasi pada sejumlah unsur kepuasan yang masih mendapat penilaian rendah yakni perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan waktu penyelesaian, serta meningkatkan unsur yang telah memperoleh penilaian baik yakni penanganan pengaduan, saran dan masukan. Perbaikan dan optimalisasi juga perlu dilakukan terhadap sejumlah item yang

memperoleh skor rata-rata terendah dan persentase tidak setuju/tidak puas tertinggi diantaranya kondisi kebersihan toilet, kondisi kebersihan ruang periksa / ruang pelayanan/instansi, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, serta kesiapsiagaan petugas dalam merespon dan melayani. Masukan dan kritik yang terhimpun berdasarkan hasil survei terkait dengan perilaku petugas, kompetensi petugas, waktu pelayanan, sarana prasarana, sistem/prosedur, dan penyediaan informasi terkait persyaratan dan layanan perlu untuk dicermati sebagai bahan perbaikan layanan ke depannya.