



# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **SEMESTER II TAHUN 2022**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH**  
**BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT**  
**DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali semester II tahun 2021.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juni sampai dengan November 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Bali, 30 November 2022  
Kepala UPTD Bapelkesmas  
Dinas Kesehatan Provinsi Bali,



Ni Made Parwati, SKM.M.Kes.  
NIP. 19720518 199203 2 005

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Prinsip .....	3
E. Ruang Lingkup .....	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
G. Manfaat .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
C. Survey Kepuasan Pelanggan.....	11
<b>BAB III METODE SURVEI</b>	
A. Metode Penelitian Survei .....	14
B. Periode Survei .....	15
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b>	
A. Pelaksanaan .....	19
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat.....	19
C. Penyusunan Laporan .....	20
<b>BAB V HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Data .....	21
B. Pembahasan .....	29

<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	40
	B. Saran .....	41
<b>BAB VII</b>	<b>PENUTUP</b>	
	Penutup .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik

sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan public (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan**

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ;

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **C. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pelayanan Pelatihan.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pelatihan.

#### **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Partisipasif, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik ini meliputi:

##### **1. Metode Survei**

Dalam survei ini, kuesioner yang masuk akan diolah dalam data untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks

kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.

## **2. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- i. Menyusun instrumen survei;
- ii. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- iii. Menentukan responden;
- iv. Melaksanakan survei;
- v. Mengolah hasil survei;
- vi. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei :

Kuesioner elektronik dengan menggunakan google form.

## **3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

- i. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- ii. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- iii. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- iv. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- v. Langkah-langkah Pengolahan Data.
- vi. Pemantauan.
- vii. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
- viii. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.



## F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.  

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)



### G. Manfaat

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh manfaat : :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang pelayanan pelatihan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

##### **1. Pelayanan Publik**

###### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa " pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan/institusi untuk kepuasan penerima/pelanggan/konsumen.

###### b. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai. Inundan kawan-kawan (1999: 18) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Menurut Gruth dan Marsh dalam Estawara (2010), publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan. Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan publik adalah sekelompok orang/individu yang memiliki kepentingan dan minat yang sama akan sesuatu hal.

###### c. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah

terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

## **2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif.
2. Pelayanan Barang.
3. Pelayanan Jasa.

## **3. Karakteristik Pelayanan**

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati

## **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut :

- a. Sumber daya manusia
- b. Kesadaran
- c. Aturan organisasi
- d. Keterampilan dan kemampuan
- e. Saranapelayanan
- f. Pengalamanpelanggan.

## **5. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005:59), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

## 6. Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.
- b) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
- c) Kualitas dapat mengurangi biaya.

## 7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2005: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

1. *Reliability*
2. *Responsiveness*
3. *Competence*
4. *Access*
5. *Courtesy*
6. *Communication*
7. *Credibility*
8. *Security*
9. *Understanding/KnowingtheCustomer*
10. *Tangibles*

## B. Pengertian Kepuasan Pelanggan

### I Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007:167) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidakesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayananyangditerima(kenyataanyang dialami).

## 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apa bila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2003: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. *Lost Customer Analysis*

### C. Survey Kepuasan Masyarakat

#### I Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan

bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat SKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

## **2. Unsur-Unsur Survey Kepuasan Masyarakat**

Sebagaimana yang tertuang dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan survey kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 9 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian pelayanan
4. Biaya/tarif pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksanaan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana





### **BAB III**

#### **METODE SURVEI**

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan di berbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena.

Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerlinger seperti yang telah dikutip oleh Ridwan: **“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”**.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan. Untuk itu Pemakalah akan menjelaskan tentang penelitian survei ini, untuk memberikan gambaran kepada khalayak ramai tentang apa itu penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

## **A. Metode Penelitian Survei**

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner (google form) sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

## **B. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) setiap 6 bulanan (semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan dan analisa hasil survei serta kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu 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.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 130 orang. Dalam hal ini, UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali telah menentukan jumlah sampel sebanyak 96 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	94	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

**Tabel 2**  
**Bobot/Nilai**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Poin</b>
1	SS : Sangat Setuju	(4)
2	S : Setuju	(3)
3	TS : Tidak Setuju	(2)
4	STS : Sangat Tidak Setuju	(1)

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Nilai SKM**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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 IV**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### **1. Pelaksana Survei**

Pelaksana survei adalah unit penyelenggara pelayanan publik yaitu UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, dengan membentuk tim (SK. terlampir).

##### **2. Tahapan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- i. Menyusun instrumen survei;
- ii. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- iii. Menentukan responden;
- iv. Melaksanakan survei;
- v. Mengolah hasil survei;
- vi. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan yang sudah diatur oleh Menteri PAN-RB.

#### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (*e-survei*);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Dalam hal ini UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali telah menyebarkan kuesioner dan diisi oleh masyarakat (pelanggan pelatihan), dengan menggunakan google form (e-survei).

### **C. Penyusunan Laporan**

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.



## **BAB V**

### **HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN**

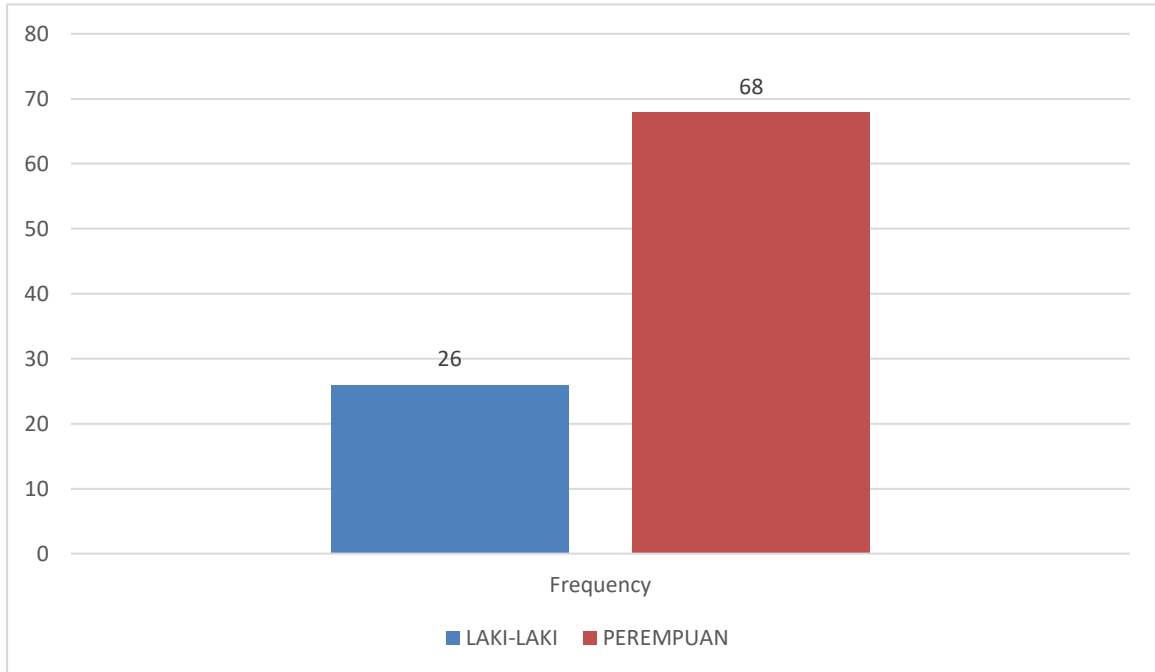
#### **A. Analisis Data**

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada 94 orang responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SLTA, D3, D4/S1, dan Pasca Sarjana), pekerjaan (PNS/PTT dan Non PNS), serta jenis layanan (mengikuti pelatihan, mengikuti workshop, dan menjadi narasumber), dengan hasil sebagai berikut :

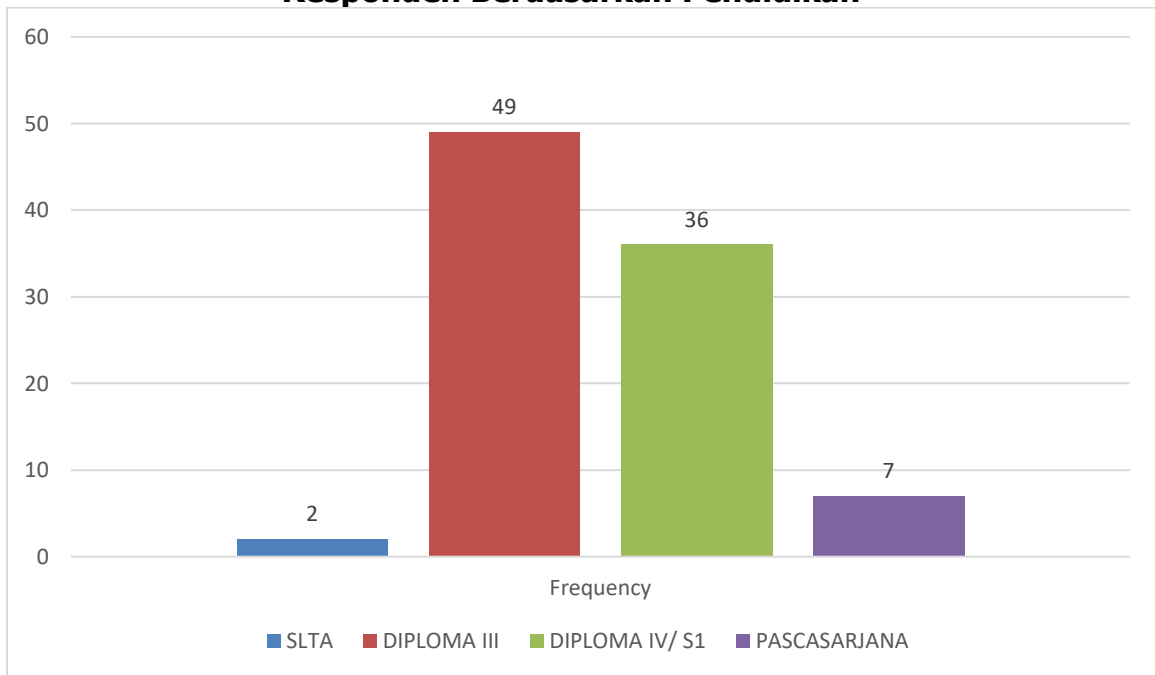
(1) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Gambar 1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



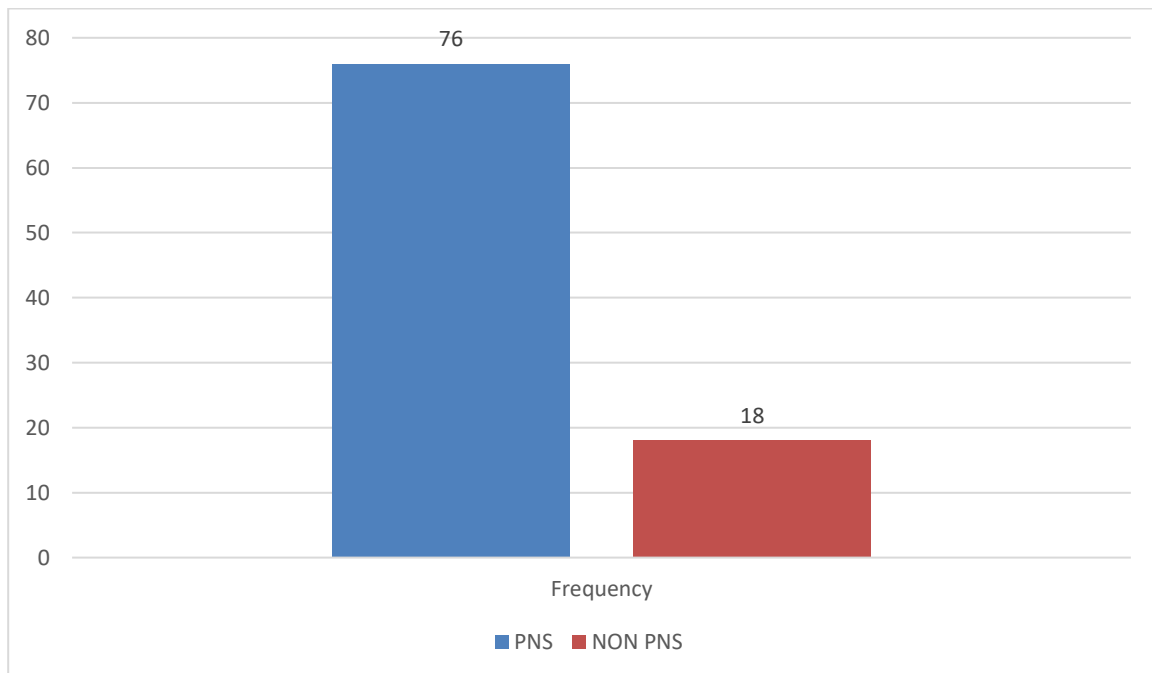
(2) Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

**Gambar 2**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**



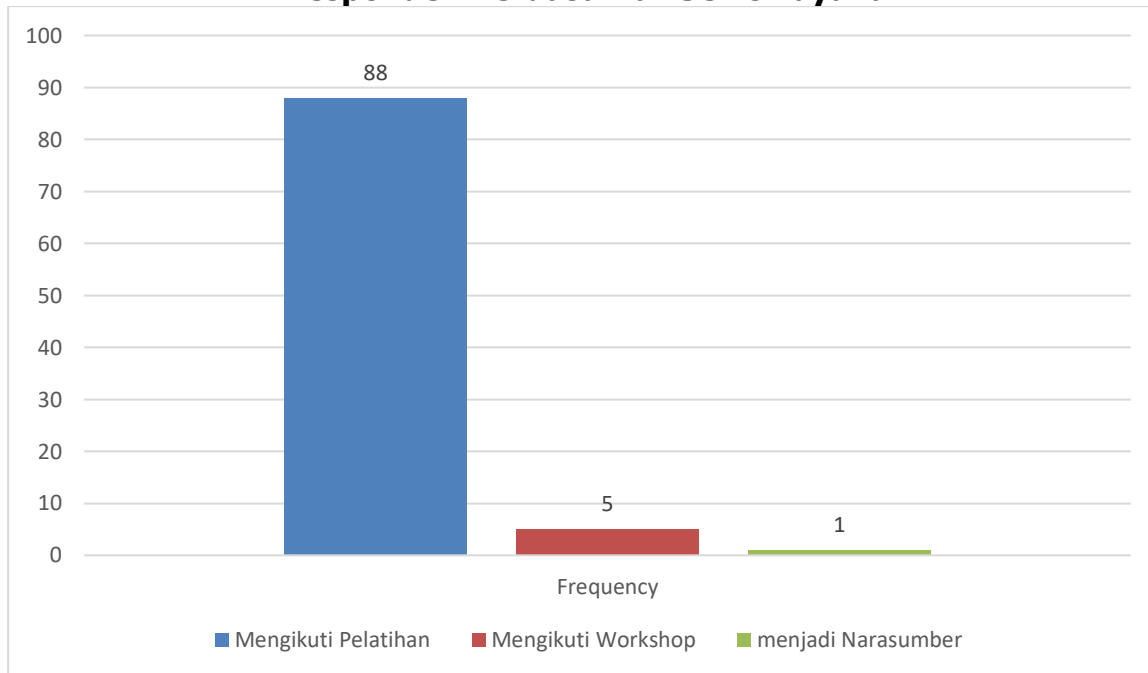
(3) Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Gambar 3**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**



(4) Berdasarkan Jenis Layanan

**Gambar 4**  
**Responden Berdasarkan Jenis Layanan**



Berikut hasil jawaban SKM dari daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan berdasarkan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

**a. Persyaratan Pelayanan**

**Tabel 4**  
**Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	66	70.2	70.2	70.2
Valid Sangat sesuai	28	29.8	29.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator persyaratan pelayanan seperti terlihat pada tabel 4 di atas, nilai berada di angka 70,2% dengan jawaban sesuai dan angka 29,8% dengan jawaban sangat sesuai.

**b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

**Tabel 5  
Kemudahan Prosedur Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mudah	64	68.1	68.1	68.1
Valid Sangat Mudah	30	31.9	31.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemudahan prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel 5 di atas, nilai 68,1% dengan jawaban mudah, dan 31,9% dengan jawaban sangat mudah.

**c. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

**Tabel 6  
Kecepatan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cepat	76	80.9	80.9	80.9
Valid Sangat Cepat	18	19.1	19.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kecepatan pelayanan seperti terlihat pada tabel 6 di atas, nilai 80,9% pada jawaban cepat, dan angka 19,1% pada jawaban sangat cepat.

**d. Biaya atau Tarif Pelayanan**

**Tabel 7**  
**Kewajaran Biaya Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	1	1.1	1.1	1.1
Cukup Mahal	11	11.7	11.7	12.8
Valid Murah	30	31.9	31.9	44.7
Gratis	52	55.3	55.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kewajaran biaya pelayanan seperti terlihat pada tabel 7 di atas, nilai angka 1,1% pada jawaban sangat mahal, 11,7% cukup mahal, 31,9% murah dan angka 55,3% dengan jawaban gratis.

**e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

**Tabel 8**  
**Kesesuaian Hasil Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	80	85.1	85.1	85.1
Valid Sangat Sesuai	14	14.9	14.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kesesuaian hasil pelayanan seperti terlihat pada tabel 8 di atas, nilai angka 85,1% pada jawaban sesuai dan angka 14,9% dengan jawaban sangat sesuai.

**f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

**Tabel 9**  
**Kemampuan Petugas Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sai	69	73.4	73.4	73.4
Valid Sangat Sesuai	25	26.6	26.6	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemampuan petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel 9 di atas, nilai angka 73,4% pada jawaban sesuai, dan 26,6% sangat sesuai, dan angka 1,0% dengan jawaban kurang sesuai.

**g. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

**Tabel 10**  
**Sikap Petugas Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ramah dan sopan	62	66.0	66.0	66.0
Valid Sangat Ramah dan Sopan	32	34.0	34.0	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sikap petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel 10 di atas, angka 66,0% pada jawaban ramah dan sopan, dan 34,0% pada jawaban sangat sopan dan ramah.

#### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan**

**Tabel 11**

**Penanganan terhadap Pengaduan dan Saran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Berfungsi kurang maksimal	15	16.0	16.0	16.0
Dikelola dengan baik	79	84.0	84.0	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator penanganan terhadap pengaduan dan saran seperti terlihat pada tabel 11 di atas, nilai angka 84,0% pada jawaban dikelola dengan baik, angka 16,0% dengan jawaban berfungsi kurang maksimal

#### **i. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

**Tabel 12**

**Sarana dan Prasarana Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Kurang	1	1.1	1.1	1.1
Cukup	17	18.1	18.1	19.1
Baik	55	58.5	58.5	77.7
Sangat Baik	21	22.3	22.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sarana dan prasarana pelayanan seperti terlihat pada tabel 12 di atas, nilai angka 22,3% pada jawaban sangat baik, angka 58,5% dengan jawaban baik, angka 18,1% dengan jawaban cukup, dan 1,1% dengan jawaban kurang.



## B. Pembahasan

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun. Dalam variabel ini perlu lebih diperhatikan sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan nilai yang baik dengan nilai rata-rata 3,22. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur bapelkesmas diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Bapelkemas melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh badan publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

### a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang persyaratan/kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun

pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas
- 2) Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Badan Publik dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

#### **b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara- cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbans pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 5 Kemudahan Prosedur Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi

landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.
- 2) Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai:
  - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
  - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
  - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
  - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja pelayanan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pelayan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya

persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing- masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 6 Kecepatan Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Waktu penyelesaian pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan dan memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Badan Publik dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/ FIFO*).
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

#### d. **Biaya atau Tarif Pelayanan**

Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan unit cost pelayanan. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pugutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 7 Kewajaran Biaya Pelayanan** yaitu berada di angka 87,20. UPTD Bapelkesmas sudah menerapkan PPK-BLUD, sehingga dalam penetapan biaya/tarif pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- 3) Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

#### e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 8 Kesesuaian Hasil Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Produk Spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
- 3) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan.

#### f. **Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 9 Kemampuan Petugas Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi

Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal.
- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
  - a) Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil daripada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.
  - b) Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
  - c) Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

#### **g. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian

tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 10 Sikap Petugas Pelayanan** berada di angka 100,00 yang berarti terindikasi bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Perilaku Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan, antara lain: keterbatasan sumberdaya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- 3) Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

#### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara



transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 11 Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan** berada di angka 84,00 yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima dengan baik oleh masyarakat. Namun memerlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut ; Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan, antara lain:

- 1) Pelayanan Publik semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
- 2) Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
- 3) Mempermudah layanan publik untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 4) Apabila pengaduan ditangani secara cepat maka publik terkesan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

- 5) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada badan publik penyelenggara pelayanan.
- 6) Tindak lanjut penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan publik.

**i. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara

profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 12 Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada di angka 80,80 yang berarti terindikasi bahwa Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.

- 2) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

Hasil survey sesuai dengan pembahasan menunjukkan hasil yang signifikan baik, hal ini dilihat dari uji kualitatif yang sebagian besar menunjukkan nilai perhitungan 3,0644 – 3,532, dari uji tersebut skor UPTD Bapelkesmas secara keseluruhan adalah 3,22 (80,5) sehingga terletak pada nilai interval 3,0644 – 3,532 atau dikonversi kedalam mutu layanan adalah B, dengan demikian perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang telah ada dan bahkan pada pelayanan yang masih mengalami kelemahan harus dapat ditingkatkan pada periode penilaian berikutnya.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali Semester II Tahun 2022 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai Layanan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Semester II Tahun 2022 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali dipersepsikan baik oleh publik, hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai interval berkisar 3,0644 – 3,532 dan **Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 3,22 (Nilai B).**
- c. Berdasarkan hasil uji frekuensi diatas *cumulative percent*, didapat nilai masing-masing unsur sebagai berikut :
  - 1) Persyaratan Pelayanan berada di angka 100,00
  - 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada di angka 100,00
  - 3) Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka 100,00
  - 4) Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka 87,20
  - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka 100,00
  - 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka 100,00
  - 7) Sikap Petugas Pelayanan berada di angka 100,00
  - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan berada di angka 100,00.
  - 9) Sarana dan Prasarana berada di angka 80,80

## **B. Saran**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali sebagai Layanan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.
- c. Mengupayakan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang, seperti AC dan perbaikan TV di asrama, meningkatkan kapasitas internet/wifi mendukung kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan.
- d. Fasilitas pengaduan agar difungsikan secara optimal dan peningkatan respon untuk menangani keluhan/pengaduan pelanggan.

## **BAB VII**

### **P E N U T U P**

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

## DAFTAR PUSTAKA

- Estawara, Helpris. 2010. *Stakeholder Relationship IN Integrated Marketing Communication*. Jakarta Universitas Pancasila.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana Syafiie, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: GhaliaIndonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- Pasolong, Harbani 2010 *tentang Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*



PEMERINTAH PROVINSI BALI

**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD - BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT**  
Jalan Gemitir 135 Biaung Kesiman Kertalangu 462340  
Fax (0361) 461410 Email : [bpkktk\\_bali@yahoo.co.id](mailto:bpkktk_bali@yahoo.co.id)  
D E N P A S A R 80237

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**I. DATA UMUM**

1. Jenis kelamin : a. Laki-laki  
b. Perempuan
2. Pendidikan : a. Sederajat SD/SLTP  
b. Sederajat SLTA  
c. Sederajat Diploma I  
d. Sederajat Diploma III  
e. Sederajat Diploma IV/S1  
f. Pascasarjana
3. Pekerjaan : a. PNS/PTT  
b. Non PNS
4. Jenis Layanan : a. Mengikuti Pelatihan  
b. Mengikuti Workshop

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Isi tanda silang pada huruf sesuai jawaban responden).

No.	Pernyataan	Skor
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pelatihan/workshop dan jenis pelatihan/workshop ? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD Bapelkesmas ? A. Tidak mudah B. Kurang mudah C. Mudah D. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan pelatihan/workshop ? A. Tidak cepat B. Kurang cepat C. Cepat D. Sangat Cepat	1 2 3 4



No.	Pernyataan	Skor
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pelatihan/workshop ? A. Sangat mahal B. Cukup mahal C. Murah D. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop? A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan pelatihan/workshop terkait kesopanan dan keramahan ? A. Tidak sopan dan ramah B. Kurang sopan dan ramah C. Sopan dan ramah D. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pelatihan/worksho ? A. Tidak ada B. Ada tetapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal D. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan pelatihan/workshop ? A. Buruk B. Cukup C. Baik D. Sangat baik	1 2 3 4



பிணිக்குறுபுருமிக்குமி குருமி  
PEMERINTAH PROVINSI BALI  
பிணிக்குறுபுருமிக்குமி  
DINAS KESEHATAN

பிணிக்குறுபுருமிக்குமி பிணிக்குறுபுருமிக்குமி பிணிக்குறுபுருமிக்குமி  
UPTD. BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT  
பிணிக்குறுபுருமிக்குமி பிணிக்குறுபுருமிக்குமி பிணிக்குறுபுருமிக்குமி (0361) 462340  
JALAN GEMITIR 135 BIAUNG KESIMAN KERTALANGU. TELEPON (0361) 462340  
email: [bpkkik\\_bali@yahoo.co.id](mailto:bpkkik_bali@yahoo.co.id) website: <https://bapelkesmas-diskes.baliprov.go.id/>

KEPUTUSAN KEPALA UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI  
NOMOR:

17.188/057/Bapelkesmas/2022

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI TAHUN 2022

KEPALA UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN DAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN PROVINSI BALI

MENIMBANG : a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali

MENINGGAT : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;

7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 105 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Rincian Tugas Pokok Unit Pelaksana Teknis Dinas dilingkungan Dinas Kesehatan Prov. Bali.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : Keputusan Kepala UPTD Balai Pelatihan Kesehatan Dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali tentang Keanggotaan Tim Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali Tahun 2022.

- a. Susunan Tim Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Balai Pelatihan Kesehatan dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali adalah sebagai berikut :

Penasehat : Kepala UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Penanggung-jawab : Kepala Seksi Pengkajian dan Pengendalian Mutu Diklat UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali.

Ketua : Ngakan Putu Gede Yasa, SKM, M.Kes.

Sekretaris : Ni Made Dwi Kusumayanti, SKM

Anggota : 1. I Ngurah Telabah Partha Serathi, SKM.MKM.  
2. Pande Putu Putri Widyantari, SKM  
3. I Gede Suardana, SE

- b. Tugas Tim Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Balai Pelatihan Kesehatan Dan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Adalah:
- Merumuskan metodologi survey;
  - Menyusun instrumen Survey Kepuasan Masyarakat;
  - Melaksanakan survey;
  - Mengolah dan analisis data;
  - Menyusun laporan survey;
  - Mensosialisasikan hasil survey.
- c. Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Bali

Pada tanggal : 31 Januari 2022

Kepala UPTD Balai Pelatihan  
Kesehatan dan Masyarakat Dinas  
Kesehatan Provinsi Bali.



Ni Made Parwati, SKM.M.Kes. NIP.  
19720518 199203 2 005

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESETER II TAHUN 2022**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNGJAWAB
			BULAN DESEMBER TAHUN 2022				
			Minggu ke-I	Minggu ke-II	Minggu ke-III	Minggu ke-IV	
1.	Kewajaran biaya pelayanan	Melakukan sosialisasi tarif kepada stakeholder/calon pelanggan/mitra diklat.	X				Kepala UPTD
2.	Penanganan terhadap pengaduan dan saran.	Memastikan kotak saran dan barcode berfungsi dengan baik dan menindaklanjuti keluhan dan saran dengan cepat.		X	X		Ka. Sie Jidalmut.
3.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Mengusulkan pengadaan AC dan perbaikan TV diasrama, dan penambahan jaringan internet/wifi pada DPA dan RBA Tahun 2023.			X	X	Ka. Subag Tata Usaha

Bali, 01 Desember 2022  
Kepala UPTD Bapelkesmas  
Diskes Prov.Bali



Dr. Ni Made Parwati, SKM.M.Kes.  
NIP. 197205181992032005



ບົຍນິຊຸງ ງຽບປິຊຸງ ຕາບົ  
PEMERINTAH PROVINSI BALI  
ຂົາສມິຊົາ ງຽບປິຊຸງ  
DINAS KESEHATAN

ຄນສົ ຍົນເອີ ງຽບປິຊຸງ ງຽບປິຊຸງ - ຕາບົ (ບົຍນິຊຸງ) ງຽບປິຊຸງ ງຽບປິຊຸງ  
JALAN MELATI NOMOR 20, DENPASAR - BALI (80233) TELEPON (0361) 222412  
EMAIL : [diskes@baliprov.go.id](mailto:diskes@baliprov.go.id), WEBSITE : [www.diskes.baliprov.go.id](http://www.diskes.baliprov.go.id)

Nomor : B.18.005/804/Bapelkesmas.Diskes  
Sifat : Biasa  
TerlampirLampiran : 1 (satu) gbg  
Hal : Undangan

Bali, 25 November 2022  
Kepada  
Yth. Daftar Undangan  
di-  
Tempat

Dalam rangka mengakomodir penyelenggaraan pelatihan dengan mitra diklat serta penyusunan kalender pelatihan tahun 2023 di UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali, bersama ini akan dilakukan identifikasi kebutuhan mitra diklat untuk pengaturan penjadwalan pelatihan sehingga lebih awal dapat mengalokasikan tempat dan waktu penyelenggaraan diklat.

Sesuai hal tersebut diatas agar dapat membawa data perencanaan kegiatan pelatihan yang akan dikerjasamakan dengan UPTD Bapelkesmas, maka kami mengundang Bapak/Ibu/Saudara untuk hadir pada kegiatan koordinasi rencana pelatihan tahun 2023 yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 2 Desember 2022  
Waktu : 09.00 wita – selesai  
Tempat : UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan  
Provinsi Bali Jl. Gemitir 135 Biaung Denpasar  
Timur.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA DINAS  
I Nyoman Gede Anom  
NIP. 19680622 199903 1 008

Daftar Undangan Yth :

1. Kepala Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Bali
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota Se-Provinsi Bali
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Badung
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Gianyar
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangli
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jembrana
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan
  - Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar
  - Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem
3. Kepala Bidang di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Bali:
  - Kabid P2P Dinkes Provinsi Bali
  - Kabid SDK Dinkes Provinsi Bali
  - Kabid Yankes Dinkes Provinsi Bali
  - Kabid Kesmas Dinkes Provinsi Bali
4. Kepala UPTD di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Bali :
  - Kepala UPTD Lab. Pot. Dinkes Provinsi Bali
  - Kepala UPTD Kestrad Dinkes Provinsi Bali
  - Kepala UPTD Lab. Kes. Dinkes Provinsi Bali.
5. Direktur RSUD Kabupaten/Kota Se-Propinsi Bali :
  - Direktur RS Mangusada Kabupaten Badung
  - Direktur RSUD Kabupaten Buleleng
  - Direktur RSUD Sanjiwani Gianyar
  - Direktur RSUD Wangaya Denpasar
  - Direktur RSUD Kabupaten Klungkung
  - Direktur RSUD Kabupaten Bangli
  - Direktur RSUD Kabupaten Jembrana
  - Direktur RSUD Kabupaten Karangasem
  - Direktur RSUD Kabupaten Tabanan
6. Ketua Organisasi Profesi Kesehatan di Provinsi Bali:
  - Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Bali
  - Persatuan Ahli Farmasi Indonesia (PAFI) Bali
  - Perhimpunan Ahli Epidemiologi Indonesia (PAEI) Bali
  - Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia (IAKMI) Bali
  - Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan Indonesia (HAKLI) Bali
  - Persatuan Ahli Gizi Indonesia (PERSAGI) Bali
  - Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) Bali
  - Ikatan Perawat Mata Indonesia (IKPAMI) Provinsi Bali
  - Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa (IPKJ) Provinsi Bali
  - Himpunan Perawat Gawat Darurat dan Bencana Indonesia Provinsi Bali
7. Staf UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi B



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

**Jadwal Acara Rapat Pemetaan Program Kegiatan Pelatihan Tahun  
2023 UPTD. Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali  
Tanggal 2 Desember 2022**

<b>No</b>	<b>Waktu</b>	<b>Acara</b>	<b>Keterangan</b>
1	09.00 – 09.30 wt	Registrasi daftar hadir	Penyelenggara
2	09.30 – 09.40 wt	Pembukaan	Kepala UPTD Bapelkesmas Dinkes Provinsi Bali
3	09.40 – 10.40 wt	Paparan Kepala UPTD Bapelkesmas Tentang Kebijakan Pelatihan dan Tata Kelola BLUD	Kepala UPTD Bapelkesmas Dinkes Provinsi Bali
4	10.40 – 13.50 wt	Penyampaian Rencana Pelatihan Tahun 2023 masing- masing Mitra Diklat.	Tim sinkronisasi jadwal rencana pelatihan tahun 2023 dari mitra diklat dibagi 3 kelompok : 1. Kelompok 1 (Bu Mustiani): - Sinkronisasi jadwal pelatihan yaitu 4 Dinkes dan Rumah Sakit Kabupaten (Badung, Buleleng, Gianyar, Klungkung), di Ruang Angrek. 2. Kelompok 2 (Bu Tari) - Sinkronisasi jadwal pelatihan yaitu 5 Dinkes dan Rumah Sakit Kabupaten/Kota (Bangli, Jembrana, Karangasem, Tabanan dan Denpasar), di Ruang Melati 3. Kelompok 3 (Bu Kepala UPTD) Sinkronisasi kegiatan pelatihan Dinas Kesehatan Provinsi Bali, dan Organisasi Profesi Kesehatan di Provinsi Bali, di Ruang Auditorium
5	13.50 – 14.00 wt	Penutup	Kepala UPTD Bapelkesmas Dinkes Provinsi Bali.



