

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
INOVASI GERBANG PESONA  
“GERAKAN BANGKIT PEDULI PASIEN CORONA”**



**Peneliti:**  
**Fajar Readi, SKM**  
**Fuji Sri Lestari, SKM**

**UPTD PUSEKSMAS PARINGIN  
KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “GERBANG PESONA” Tahun 2021 oleh Tim Peneliti UPTD Puskesmas Paringin telah diselesaikan. Kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan November sampai dengan Desember 2021.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “Gerbang Pesona” dan kepada semua pihak sehingga dalam pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan lancar tidak ada kendala berarti. Laporan ini tentu masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan laporan ini.

Akhirnya kami berharap semoga Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada inovasi “Gerbang Pesona” Tahun 2021 UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan ini menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi Masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Balangan, sehingga bermunculan lebih banyak lagi inovasi-inovasi lainnya yang dapat membantu mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Paringin, Desember 2021  
Kepala UPTD Puskesmas Paringin

**Dr. Hj. Aulia Asmi Setiawaty**  
Pembina / IV a  
NIP. 19740308 200212 2 005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Waktu dan Tempat .....	2
<b>BAB II METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>3</b>
A. Dasar Hukum .....	3
B. Metodologi Penelitian .....	3
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>6</b>
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	6
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>9</b>
A. Kesimpulan .....	9
B. Saran .....	9

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Surat Edaran Nomor HK.02.02/MENKES/202/20220 tentang Protokol Isolasi Diri Sendiri dalam Penanganan *Coronavirus Disease* (COVID-19). *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) telah dinyatakan oleh WHO sebagai pandemic dan Indonesia telah menyatakan COVID-19 sebagai bencana non alam berupa wabah penyakit yang wajib dilakukan upaya penanggulangan sehingga tidak terjadi peningkatan kasus. Dalam upaya penanggulangan COVID-19, diperlukan panduan bagi masyarakat dalam melakukan upaya pencegahan penyebaran COVID-19 baik untuk diri sendiri maupun kemungkinan penularan kepada orang-orang di sekitar termasuk keluarga.

Surat edaran ini dimaksudkan untuk meningkatkan dukungan dan kerja sama lintas sektor dan Pemerintah Daerah pada penanganan COVID-19, khususnya dalam pemberian informasi kepada masyarakat terkait isolasi diri sendiri.

Pada awal kasus COVID-19 di Balangan pasien COVID-19 yang terkonfirmasi asimptomatis dilakukan isolasi di tempat karantina khusus. Adanya tempat isolasi tersebut membuat pasien COVID-19 tersebut khawatir dan takut karena harus diisolasi di tempat lain dan terpisah dari anggota keluarganya. Selain itu, buruknya stigma masyarakat yang membuat orang-orang menjadi enggan melapor dan memeriksakan dirinya jika mengalami gejala yang mengarah kepada COVID-19.

Puskesmas dituntut memberikan pelayanan maksimal bagi penderita covid 19 di wilayah kerjanya. *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome *Coronavirus 2* (SARS-COV2). SARS-COV2 merupakan *Coronavirus* jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Pasca pembentukan Tim Gugus Tugas Covid-19 tingkat Kabupaten, disusunlah rencana kegiatan tingkat Kabupaten yang

diteruskan ke setiap kecamatan dan puskesmas berkoordinasi dengan lintas sektor dalam melaksanakan fungsi sesuai tupoksinya. Penanggulangan covid-19 dibagi menjadi penganggulangan di dalam gedung (penggunaan APD, PHBS, Skrining suhu tubuh, Social distancing); di dalam pelayanan (membagi petugas pelayanan, penggunaan APD standar, edukasi pengunjung); pencegahan (berjemur bersama pengunjung, disinfektan, APD lengkap); penanganan Covid-19 di masyarakat (penyuluhan/ edukasi melalui media, dll).

## **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari inovasi “Gerbang Pesona” ini adalah agar memudahkan masyarakat untuk memeriksakan covid-19 lewat inovasi ini baik yang bergejala maupun tidak bergejala semakin besar, menghilangkan rasa takut untuk dilakukan penjemputan ke rumah karantina dan memudahkan petugas kesehatan menemukan kasus dan pemantauan terhadap pasien.

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengatasi permasalahan Covid-19

### 2. Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mau berkonsultasi dan memeriksakan dirinya jika mengalami gejala yang mengarah ke COVID-19.
- b. Mempermudah petugas dalam melakukan pemantauan pasien yang terkonfirmasi COVID-19

## **C. Waktu dan Tempat**

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini pada tahun anggaran 2021 yang dilaksanakan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Paringin, dengan lama waktu penelitian 2 (dua) bulan yang dilaksanakan oleh Tim Peneliti UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. Dasar Hukum**

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.

#### **B. Metodologi Penelitian**

Metodologi yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survey yang dilakukan oleh Tim Peneliti UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan terhadap inovasi “Gerbang Pesona” UPTD Puskesmas Paringin. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “Gerbang Pesona”.

##### **1. Tahapan Survei**

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi “Gerbang Pesona” pada UPTD Puskesmas Paringin di Kabupaten Balangan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

- c. Menentukan responden;
  - d. Melaksanakan survei;
  - e. Mengolah hasil survei;
  - f. Menyajikan dan melaporkan hasil
2. Penetapan Responden, Lokasi, dan waktu Pengumpulan Data
- Responden merupakan warga Kabupaten Balangan yang menggunakan layanan inovasi “Gerbang Pesona” pada UPTD Puskesmas Paringin di Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Paringin di Kabupaten Balangan dengan waktu pengumpulan data periode bulan November sampai Desember tahun 2021.

### 3. Pengolahan Data

Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan nilai rata-rata terhitung masing-masing unsur. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memeroleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi “Gerbang Pesona” ini digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$Kepuasan\ Masyarakat = \frac{total\ nilai}{total\ unsur\ yang\ terisi} \times nilai\ penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan antara 25 – 100, maka hasil penelitian tersebut dapat dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$Kepuasan\ Masyarakat \times 25$$

Tabel interval nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 2.1 Interval Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
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

Pengolahan data yang telah didapat melalui metode survey ini dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft excel.

#### 4. Laporan Hasil Penelitian

Hasil akhir kegiatan penelitian ini disusun dengan materi indeks setiap unsur dan hasil evaluasi monitoring terhadap inovasi “Gerbang Pesona”.

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi “Gerbang Pesona” pada UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey online dengan 51 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi “Gerbang Pesona” dalam memeroleh pelayanan dari UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi “Gerbang Pesona”. Unsur dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur dalam inovasi tersebut.

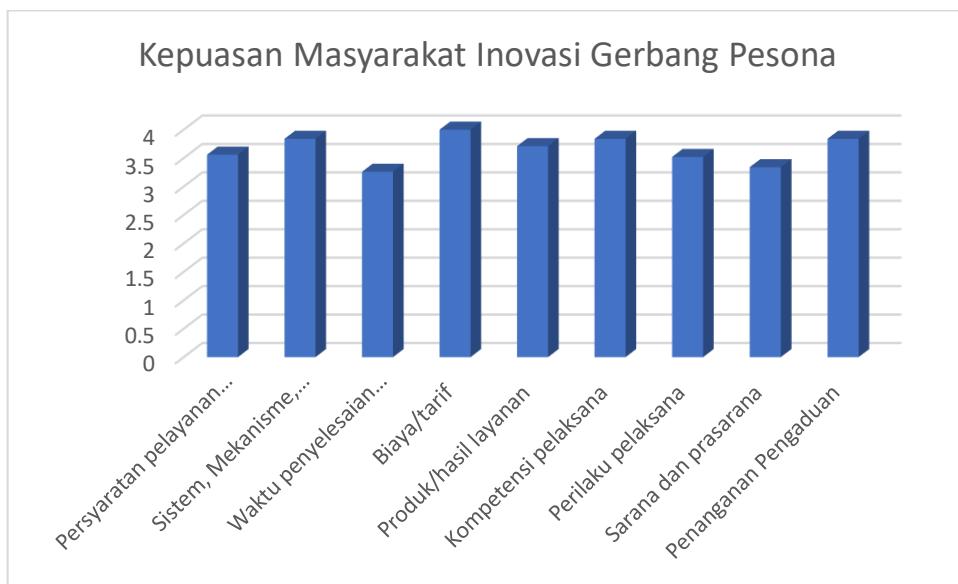
Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata perunsur seperti pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Nilai Rata-rata Setiap Unsur

	Unsur Pelayanan Pada Inovasi	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan pada Inovasi	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,84
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,26
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk/hasil layanan	3,71
U6	Kompetensi pelaksana	3,84
U7	Perilaku pelaksana	3,52
U8	Sarana dan prasarana	3,34
U9	Penanganan Pengaduan	3,84

Grafik Nilai Rata-rata Tiap Unsur pelayanan pada Inovasi “Gerbang Pesona” dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:

Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Tiap Unsur



Dari Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2021 inovasi “Gerbang Pesona” ini unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur biaya/tarif. Hal ini dikarenakan semua pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. Nilai terendah menurut persepsi responden ada pada unsur waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini dikarenakan beberapa tindakan maupun pelayanan yang harus diterima oleh pasien.

## B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisioner, maka didapat hasil tabulasi data sebagai berikut:

Tabel 3.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi “Gerbang Pesona”.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,56	3,84	3,26	4	3,71	3,84	3,52	3,34	3,84	
NRR Tertimbang	0,39	0,42	0,36	0,40	0,41	0,41	0,39	0,37	0,42	3,57
IKM Inovasi Gerbang Pesona										89,25

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut:

Tabel 3.3 Interval Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Nilai Kinerja
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan tahun 2021 melalui inovasi “Gerbang Pesona” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = **89,25**

Mutu Pelayanan melalui inovasi = **A**

Nilai Kinerja = **Sangat Baik**

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 89,25 atau Sangat Baik, namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “Gerbang Pesona” pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

- Unsur waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,26. Responden yang memberi nilai cepat sebanyak 49,02% yang menilai sangat cepat sebanyak 27,45% dan ada responden menjawab lambat sebanyak 23,53%. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu penyelesaian pada inovasi “Gerbang Pesona”, UPTD Puskesmas Paringin Kabupaten Balangan telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya; 1) petugas diharapkan mereview SOP dan 2) petugas wajib mengevaluasi setiap bulannya.
- Setiap unsur memiliki rata-rata nilai Sangat Baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Paringi melalui inovasi “Gerbang Pesona” dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan adalah 89,25 dengan mutu pelayanan A berkategori Sangat Baik.
2. Dua unsur yaitu waktu penyelesaian dan sarana prasarana, memiliki mutu pelayanan B. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi “Gerbang Pesona”.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu dilakukan evaluasi terhadap proses pada inovasi “Gerbang Pesona” agar kualitas layanan semakin meningkat.
2. Melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pada unsur-unsur bernilai baik.