

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
INOVASI BUMIL CERDASS DIAN**



Dipindai dengan CamScanner

Peneliti:

DIAN VERANITA INDIATI,SST

**DINAS KESEHATAN DAN PPKB KABUPATEN BALANGAN
UPTD PUSKESMAS LOK BATU
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan memanajatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” Tahun 2022 oleh Tim Inovasi Bumil Cerdass Dian telah diselesaikan. Kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Juli sampai dengan Desember 2022.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat terutama Ibu Hamil di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Lok Batu Kecamatan Batu Mandi Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” 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 “BUMIL CERDASS DIAN ” Tahun 2022 UPTD Puskesmas Lok Batu Kecamatan Batu Mandi 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.

Lok Batu , Desember 2022

Kepala UPTD Puskesmas Lok Batu



Svari Rahmatullah,AMKL

Penata / III.d

NIP. 19721018 199803 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Waktu dan Tempat	3
BAB II METODE PELAKSANAAN	4
A. Dasar Hukum	4
B. Metodologi Penelitian	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	7
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	7
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV PENUTUP	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UPTD Puskesmas Lok Batu berada di Kecamatan Batumandi mempunyai luas wilayah 44,5 Km dan mempunyai iklim Trpis dengan 2 (dua) musim yaitu musim hujan dan Kemarau.

Adapun batas wilayah kerja UPT Puskesmas Lok Batu antara lain sebelah Utara Kecamatan Awayan, Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Awayan, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dan sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Batumandi.

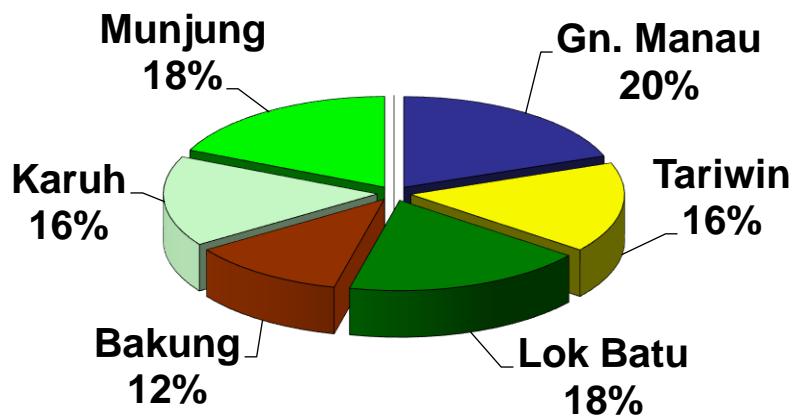
Dari segi penggunaan tanah terlihat bahwa alang-alang seluas 21 Ha, kebun karet seluas 37 Ha, hutan rawa seluas 3 Ha, untuk persawahan seluas 15 Ha, sedangkan yang digunakan untuk



perkampungan seluas 106 Ha.

Curah hujan di suatu tempat antara lain dipengaruhi oleh keadaan iklim dan perputaran arus udara. Oleh karena itu, jumlah curah hujan beragam menurut bulan dan letak stasiun pengamat. Di wilayah kerja UPT Puskesmas Lok Batu, rata-rata curah hujan berkisar antara 11,00 mm (Agustus) sampai 27,85 mm (Desember) per hari.

Persentase Luas Wilayah Kerja UPT Puskesmas Lok Batu



Harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia tentang pelayanan publik saat ini semakin tinggi sehingga menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk selalu berinovasi dalam pelayanannya. Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus menjadi perhatian Pemerintah termasuk UPTD Puskesmas Lok Batu selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Kesehatan. Oleh karena itu pelayanan langsung melalui kegiatan Posyandu Khusus Ibu hamil salah satu kunci untuk menjangkau layanan kesehatan untuk mendukung keberhasilan program-program pembangunan.

Kendala-kendala yang dihadapi masyarakat dalam mendapat layanan kesehatan kepada masyarakat harus meluangkan waktu, biaya, dan tenaga. .

Permasalahan lainnya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat pentingnya akan kesehatan juga menghambat akses terhadap pelayanan kesehatan . Berdasarkan permasalahan dan kendala di atas, UPTD Puskesmas Lok Batu meluncurkan Inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ”.

Inovasi ini memanfaatkan sarana untuk menjangkau akses dan menggunakan teknologi informasi melalui media sosial (whatsapp) untuk mendapatkan layanan. Berdasarkan latar belakang di atas perlu dilakukan monitoring dan evaluasi tentang inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ” sebagai bahan evaluasi inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ” ke depannya.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari penerapan inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ”. Monitoring dan evaluasi ini menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terutama Ibu Hamil terhadap inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ” Pada UPTD Puskesmas LOK BATU yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam evaluasi perbaikan inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur, serta dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terutama Ibu Hamil terhadap inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ”.

C. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini pada tahun anggaran 2022 yang dilaksanakan di Seluruh Desa yang ada di Wilayah Kerja UPTD Puslesmas Lok Batu Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, dengan lama waktu penelitian berkisar antara 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) bulan yang dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Inovasi Bumil Cerdass Dian Kabupaten Balangan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Dasar Hukum

Terdapat beberapa alasan penting mengapa Penelitian dan Pengembangan memiliki posisi dan peran penting saat ini. Pertama alasan normatif, UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 209 dan 219 mengamanatkan pembentukan badan daerah untuk melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang meliputi perencanaan, keuangan, kepegawaian dan pendidikan dan pelatihan dan penelitian pengembangan. Pasal 373 dan Pasal 374 menyatakan litbang sebagai salah satu instrumen pembinaan penyelenggaraan pemerintahan daerah, selanjutnya Pasal 388 menyebutkan peran litbang dalam penilaian inovasi daerah. Kedua, alasan teoritikal yang dikaitkan dengan peran R and D (litbang) dalam konsep manajemen strategis yaitu peran litbang dalam melakukan scanning lingkungan internal dan eksternal sebagai dasar perencanaan (*planning by research*), fungsi formulasi kebijakan (*formulating policy*) dan fungsi kontrol (*Controlling*). Dalam konteks manajemen pembangunan nasional dan daerah, Penelitian dan Pengembangan berperan menghasilkan berbagai proxy, model dan pilihan kebijakan yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan di Pusat dan Daerah untuk perencanaan, perumusan kebijakan serta pembinaan dan pengawasan pembangunan.

Oleh karenanya kehadiran kelembagaan Penelitian dan Pengembangan dalam struktur pemerintahan daerah diharapkan dapat berperan strategis untuk mendorong pembangunan daerah. Semakin tinggi kapasitas litbang daerah maka diharapkan akan menghasilkan konsep, model dan pilihan kebijakan yang akurat sebagai dasar dalam menentukan arah dan strategi pembangunan daerah. Arah dan strategi pembangunan yang tepat akan mendorong keberhasilan pembangunan daerah. Pembangunan daerah yang berhasil berkontribusi pada keberhasilan pembangunan nasional secara signifikan. Untuk itu, sesuai amanat UU No 23 Tahun 2014, pembentukan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah menjadi langkah strategis dalam mengembangkan kebijakan daerah berbasis riset (*researchbased policy*). Kelembagaan Litbang yang dibentuk diharapkan dapat berperan secara efektif dan efisien meningkatkan kinerja pembangunan daerah.

B. Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survey yang dilakukan oleh Tim inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” pada UPTD Puskesmas Lok Batu . Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “Bumil Cerdass Dian ”.

1. Tahapan Survei

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” pada UPTD Puskesmas Lok Batu 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 Ibu Hamil di Wilayah UPTD Puskesmas Lok Batu Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di seluruh Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Lok Batu dengan waktu pengumpulan data periode bulan Juli sampai Desember 2022.

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:

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

Untuk memeroleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi “Dik Jamila Me Wa” ini digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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 axcel.

4. Laporan Hasil Penelitian

Hasil akhir kegiatan penelitian ini disusun dengan materi indeks setiap unsur dan hasil evaluasi monitoring terhadap inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ”

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

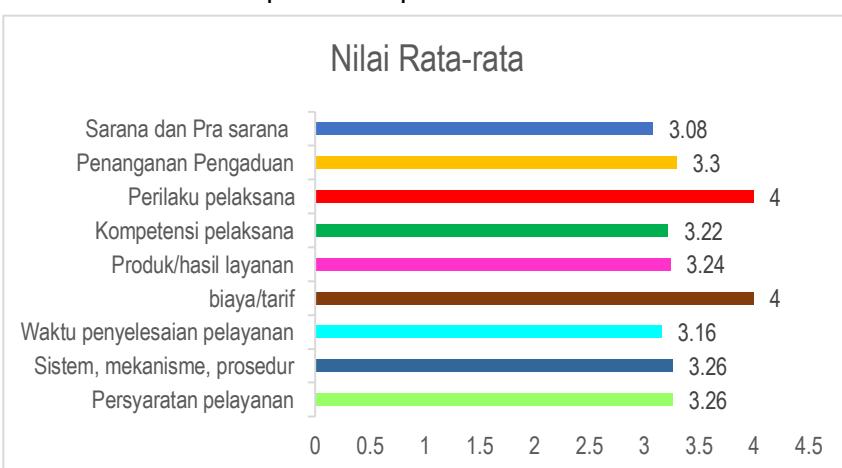
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi BUMIL CERDASS DIAN pada UPTD Puskesmas Lok Batu Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey offline dengan 50 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi “BUMIL CERDASS DIAN” dalam memperoleh pelayanan dari Tim Bumil Cerdass Dian Puskesmas Lok batu Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi “BUMIL CERDASS DIAN”. 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

Kode Unsur	Unsur Pelayanan Pada Inovasi	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan pada Inovasi	3,26
U2	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,26
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,16
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk/hasil layanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,22
U7	Perilaku pelaksana	4,00
U8	Penanganan Pengaduan	3,30
U9	Sarana dan prasarana	3,08

Grafik Nilai Rata-rata Tiap Unsur pelayanan pada Inovasi “BUMIL CERDASS DIAN” dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Dari Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2022 inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” ini unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur perilaku dan biaya/tarif. Hal ini dikarenakan layanan ini bersifat gratis dan perilaku petugas empati penting untuk pelayanan. Nilai terendah menurut persepsi responden ada pada unsur Sarana dan Pra Sarana . Hal ini disebabkan Sarana di beberapa Desa masih belum ada tempat khusus untuk melaksanakan kegiatan Inovasi BUMIL CERDASS DIAN .

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 3.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ”.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,26	3,26	3,16	4,00	3,24	3,22	4,00	3,30	3,08	
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,35	0,44	0,36	0,35	0,44	0,36	0,34	3,36
IKM Inovasi BUMIL CERDASS DIAN										83,93

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 Lok Batu Kabupaten Balangan tahun 2022 melalui inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi	= 83,93
Mutu Pelayanan melalui inovasi	= A
Nilai Kinerja	= SANGAT BAIK

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 83,93 atau Sangat Baik , namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “BUMIL CERDASS DIAN ” pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

- a. Unsur waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,08. Responden menganggap sarana dan pra sarana pelayanan yang dilaksanakan masih belum memadai karena masih menggunakan balai desa atau rumah kader. Sebagian responden mengharapkan agar inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ” dimaksimalkan dengan sarana yang lebih baik (mempunyai tempat khusus) dalam pelaksanaan kegiatan . Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur sarana dan Pra sarana pada inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ”, UPTD Puskesmas Lok Batu telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya; 1) Memberikan Advokasi Kepala Puskesmas untuk mendorong pihak desa untuk menganggarkan bangunan baru untuk pelayanan inovasi. 2) Peningkatan alat dan bahan pelayanan BUMIL CERDASS DIAN melalui dana desa ;
- b. Unsur Waktu Pelayanan terdapat nilai rata-rata terendah kedua, yaitu 3,16. Hal ini menggambarkan bahwa Waktu pelayanan dinilai responden kurang cepat. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu pelayanan , UPTD Puskesmas Lok Batu di rasa masih belum cepat karena pelaksana inovasi BUMIL CERDASS DIAN menunggu jam pelayanan selesai. Adapun upaya perbaikan yang dilakukan melalui; 1) pemberian informasi jam pelaksanaan pelayanan inovasi BUMIL CERDASS DIAN agar penerima layanan tidak lama menunggu tim pelaksana 2) Menyiapkan petugas yang memungkinkan datang lebih cepat ke lokasi .

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Lok Batu melalui inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ” dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan adalah 83,93 dengan mutu pelayanan A berkategori Sangat Baik.
2. Empat unsur yaitu Waktu Pelayanan,produk/hasil layanan, kompetensi pelaksana dan Sarana dan Pra sarana a memiliki mutu pelayanan B. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi “kompetensi pelaksana

B. Rekomendasi

1. Perlu dilakukan evaluasi terhadap Waktu pelayanan dan sarana pra sarana pada inovasi “ BUMIL CERDASS DIAN ” agar kualitas layanan semakin meningkat.
2. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas ada unsur-unsur bernilai sangat baik.
3. Inovasi perlu didukung untuk meningkatkan layanan unggulan puskesmas