

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
INOVASI BAKULA**



Peneliti:

M. HAZAIRIN, S.Kep

**DINAS KESEHATAN DAN PPKB KABUPATEN BALANGAN
UPTD PUSKESMAS AWAYAN
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “ BAKULA ” Tahun 2022 oleh Tim Inovasi Bakula telah diselesaikan. Kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Juli sampai dengan Desember 2022.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “ BAKULA ” 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 “BAKULA” Tahun 2022 UPTD Puskesmas awayan 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.

Awayan, Desember 2022



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

PTD Puskesmas Awayan yang berada di Kecamatan Awayan sebagian besar daerahnya terdiri dari daerah rawa, dataran rendah berbukit, pegunungan dengan ketinggian 20 meter diatas permukaan laut.

Potografi daerah Kecamatan Awayan tersebut meliputi :

- Daerah Pegunungan
- Daerah Persawahan
- Daerah Perkampungan
- Daerah Rawa, rimba dan hutan

Secara geografis Kecamatan Awayan terletak pada lingkup koordinat $2^{\circ} 01'37''$ sampai dengan $2^{\circ} 35'58''$ Lintang Selatan dan $114^{\circ} 50'24''$ sampai dengan $115^{\circ} 50'24''$ Bujur Timur dengan luas 142,57 Km2 yang terletak dan berbatasan diantara kecamatan dan kabupaten lainnya yaitu :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Juai
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Batu Mandi dan Paringin Selatan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Halong dan Tebing Tinggi
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten HST

Wilayah UPTD Puskesmas Awayan mempunyai iklim yang tidak berbeda dengan wilayah lain di Kabupaten Balangan khususnya maupun daerah Kalimantan Selatan pada umumnya, karena termasuk lintasan khatulistiwa atau iklim tropis dengan sifat dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau.

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 Awayan selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Kesehatan. Di lain pihak tidak semua warga bisa mengakses layanan kesehatan terutama warga usia lanjut, disabilitas maupun keterbatasan akses kurangnya dukungan pihak keluarga. Oleh karena itu pelayanan langsung melalui kunjungan rumah 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. Sebagian penduduk yang berdomisili di wilayah pinggiran kecamatan Awayan memerlukan waktu setengah hari untuk mencapai pusat layanan puskesmas .

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

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 “ BAKULA” sebagai bahan evaluasi inovasi “BAKULA” ke depannya.

B. Maksud dan Tujuan

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

C. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini pada tahun anggaran 2022 yang dilaksanakan di berbagai lokasi di Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan, dengan lama waktu penelitian berkisar antara 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga)

bulan yang dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Inovasi BAKULA 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 Peneliti Bappedalitbang Kabupaten Balangan terhadap inovasi “BAKULA” pada UPTD Puskesmas Awayan. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “BAKULA”.

1. Tahapan Survei

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi “BAKULA” pada UPTD Puskesmas Awayan 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 “BAKULA” pada UPTD Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di seluruh Wilayah Kecamatan dengan waktu pengumpulan data periode bulan Juli sampai Desember 2022.

3. Pengolahan Data

Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang 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 × 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 “ BAKULA ”

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

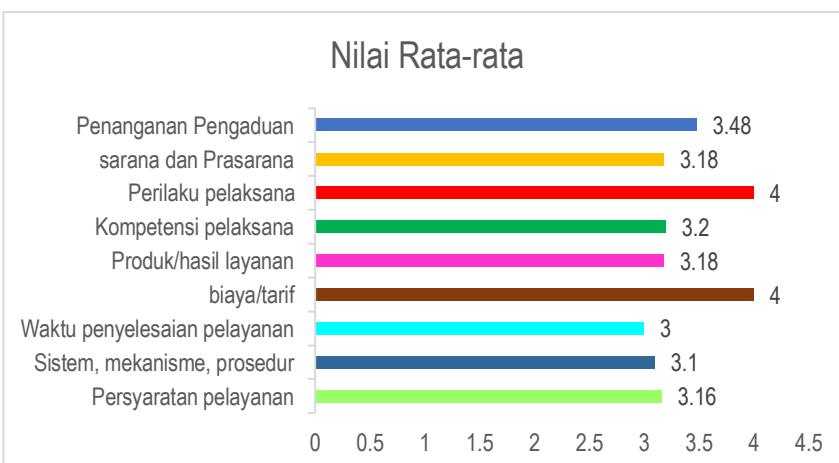
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi BAKULA pada UPTD Puskesmas Awayan Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey offline dengan 50 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi "BAKULA" dalam memperoleh pelayanan dari Tim Bakula Puskesmas awayan Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi "BAKULA". 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	3,16
U2	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,10
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,00
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk/hasil layanan	3,18
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	4,00
U8	Sarana dan prasarana	3,18
U9	Penanganan Pengaduan	3,48

Grafik Nilai Rata-rata Tiap Unsur pelayanan pada Inovasi " BAKULA " dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Dari Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2022 inovasi “BAKULA” 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 waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini disebabkan waktu pelayanan berintegrasi dengan posyandu usia lanjut dan posbindu serta keterbatasan tenaga jadi harus menyelesaikan jam pelayanan dahulu di UPTD Puskesmas Awayan.

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 “BAKULA”.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,16	3,10	3,00	4,00	3,18	3,20	4,00	3,18	3,48	
NRR Tertimbang	0,35	0,34	0,33	0,44	0,35	0,35	0,44	0,35	0,38	3,33
IKM Inovasi BAKULA										83,33

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 Awayan Kabupaten Balangan tahun 2022 melalui inovasi “BAKULA” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = 83,33

Mutu Pelayanan melalui inovasi = B

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 83,33 atau Baik , namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “BAKULA” pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

- a. Unsur waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,00. Responden menganggap pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* atau tidak segera mendapat respon dari petugas bahkan ada yang harus menunggu beberapa hari. Sebagian responden mengharapkan agar inovasi “BAKULA” dimaksimalkan penggunaannya untuk pelayanan. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu penyelesaian pada inovasi “BAKULA”, UPTD Puskesmas Awayan telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya; 1) dengan menyebarluaskan SOP melalui berbagai media kepada masyarakat, 2) petugas dituntut untuk mematuhi SOP yang telah ditetapkan; 3) petugas wajib memberikan respon dengan memberikan kepastian waktu penyelesaian sehingga pemohon mengetahui berapa lama permohonannya dapat diselesaikan
- b. Unsur kompetensi pelaksana mendapat nilai rata-rata terendah kedua, yaitu 3,10. Hal ini menggambarkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan dinilai responden pada standar atau biasa saja. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur kompetensi pelaksana, UPTD Puskesmas Awayan telah melakukan upaya perbaikan melalui; 1) peningkatan kompetensi para petugas pelayanan dengan cara mengikutsertakan dalam pelatihan/bimbingan teknis tentang pelayanan teknis kesehatan, 2) Menyiapkan petugas yang memiliki keahlian berkomunikasi dengan baik sebagai pelaksana dilapangan, 3) secara rutin mengingatkan kembali tentang Kode Etik Pelayanan bagi seluruh petugas , 4) memberikan penghargaan dan sanksi bagi petugas pelayanan secara adil dan objektif yang dapat dilakukan setiap bulan/semester/tahun.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Awayan melalui inovasi “BAKULA” dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan adalah 83,33 dengan mutu pelayanan B berkategori Baik.
2. Empat unsur yaitu persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, produk/hasil layanan, dan kompetensi pelaksana memiliki mutu pelayanan B. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi “BAKULA ”.

B. Rekomendasi

1. Perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaku pelayanan pada inovasi “BAKULA ” agar kualitas layanan semakin meningkat.
2. Melakukan upaya untuk mempertahankan kualitas ada unsur-unsur bernilai sangat baik.