

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
INOVASI KLINIK INOVASI BALANGAN
(KLINIK INOBA)**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN
INOVASI DAERAH (BAPPERIDA)
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Penelitian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi *KLINIK INOBA* Tahun 2023 oleh Tim BAPPERIDA telah diselesaikan. Kegiatan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan di bulan Desember 2023.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi *KLINIK INOBA* 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 *KLINIK INOBA* Tahun 2023 dari Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah 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 2023
Kepala BAPPERIDA Kab. Balangan

H. Rakhmadi Yusni, S.Sos, M.AP

Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 19701207 199503 1002

.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan penilaian terhadap penerapan hasil inovasi daerah untuk memberikan penghargaan dan/atau insentif kepada Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah ini membuka kesempatan bagi daerah untuk berkreasi dan menciptakan terobosan baru (inovasi). Penilaian inovasi daerah ini merupakan proses penilaian terhadap semua bentuk inovasi daerah menggunakan indikator indeks inovasi daerah. Lebih lanjut tentang penilaian dan pemberian penghargaan dan/atau insentif inovasi daerah dijelaskan di Permendagri Nomor 104 Tahun 2018.

Adapun permasalahan yang mendasari adalah inovasi saat ini belum menjadi budaya di lingkungan kerja Pemerintahan Kabupaten Balangan. Hal ini terbukti pada tahun 2021 hanya 25 inovasi yang dilaporkan ke *Innovative Government Award* dari semua SKPD di Kabupaten Balangan. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi dari Bidang Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Bappedalitbang, kendala-kendala yang dihadapi dalam menciptakan budaya inovasi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Balangan adalah:

- a) kurangnya dukungan baik dari pimpinan ataupun dari segi anggaran. Program inovasi seringkali tidak memiliki anggaran yang cukup. Hal ini dikarenakan Sebagian pimpinan di unit kerja belum memhami pentingnya alokasi anggaran untuk kebutuhan inovasi.
- b) Tidak adanya insentif. Sistem insentif yang ada di Pemerintahan Indonesia pada umumnya cenderung tidak mendorong inovasi. Insentif yang diberikan bukan berdasarkan prestasi atau inovasi yang telah dicapai. Hal ini dapat menghambat pengembangan dan kemajuan inovasi.
- c) Hal berikutnya yang menjadi kendala adalah belum dipahaminya bagaimana proses inovasi harus dilaksanakan. Para inovator masih kesulitan dalam memunculkan gagasan, pelaksanaan uji coba dan dan penetapan inovasi hingga sampai penerapan dan pelaporan ke sistem inovasi daerah.

Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, perlu dibangun budaya inovasi yang kuat di dalam Pemerintahan Kabupaten Balangan, salah satunya dengan membuat Klinik Inovasi Balangan, dimana klinik inovasi Balangan ini sebagai wadah dalam pendampingan dan pembinaan untuk penerapan inovasi di Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkup Kabupaten Balangan

Isu strategis yang mendasari inovasi KLINIK INOBA adalah bahwa dewasa ini pembangunan dihadapkan pada beberapa isu global yang cukup menantang. Struktur ekonomi global ditandai adanya pergeseran. Dari ekonomi berbasis sumberdaya alam dan modal, menjadi ekonomi berbasis pengetahuan. Sebagaimana dibenarkan oleh Peter F. Drucker, jika negara berkembang ingin memperoleh kemajuan dalam dunia modern, maka harus dapat mencapai masyarakat berbasis pengetahuan.

Sumberdaya alam dan modal bukan lagi menjadi unsur utama daya saing, akan tetapi kualitas sumberdaya manusia (SDM) dan penguasaan iptek menjadi faktor penentu. Negara berkembang akan semakin tertinggal dari negara maju, jika tidak memiliki inisiatif melakukan upaya percepatan pembangunan berbasis iptek dan inovasi. Komitmen dan kesadaran terhadap peran iptek dan inovasi dalam pembangunan telah tertuang sebagai salah satu landasan negara Indonesia. Di dalam Pembukaan UUD 1945. Kementerian Ristek dan Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia, dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 dan 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Regulasi tersebut mengamanatkan pemerintah daerah untuk membangun sistem yang mampu mendorong pengembangan dan pemanfaatan iptek untuk kemajuan daerah.

Konsep tersebut tertuang dalam kerangka Sistem Inovasi Daerah (SIDa). Di sisi lain, dalam ranah penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berkualitas, Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa salah satu kewajiban Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah adalah memajukan dan mengembangkan daya saing daerah, salah satunya perihal Iptek. Pemerintah daerah saat ini dituntut membangun kapasitas penyelenggaraan pemerintahan dan daya saing daerah. Inovasi di segala bidang merupakan jawaban terhadap hal tersebut, baik di bidang penyelenggaraan pemerintahan daerah, maupun peningkatan produk atau proses produksi di masyarakat.

Berkaitan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Balangan telah berupaya membangun iklim yang kondusif bagi berkembangnya inovasi di berbagai sector melalui regulasi. Salah satunya adalah Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Inovasi Daerah. Peraturan tentang inovasi ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewajiban dalam meningkatkan pelayanan public dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, produktifitas, serta daya saing daerah. Semua unsur, baik Kepala Daerah, Anggota DPRD, ASN, Perangkat Daerah, BUMD, Masyarakat maupun Perguruan Tinggi memiliki kesempatan yang sama untuk mengajukan usulan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi di dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah ini sebagai upaya menyikapi perkembangan global, serta kebutuhan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang baik.

Kondisi sebelum implementasi Inovasi yakni kegiatan inovasi di Pemerintahan Kabupaten Balangan masih belum terarah serta tidak ada pembinaan secara intensif. Proses pembinaan, monitoring dan evaluasi untuk inovasi yang akan dilaporkan dilakukan secara person to person. Sehingga informasi yang disampaikan seringkali tidak utuh dan berbeda-beda. Akibatnya data dukung inovasi yang dilaporkan asal-asalan dan tidak memenuhi parameter yang ditentukan.

Upaya yang dilakukan setelah inovasi Klinik inovasi dibentuk sebagai media forum konsultasi dan koordinasi antar perangkat daerah, dalam perencanaan, pengembangan, penerapan, dan pelaporan inovasi daerah. Bentuk inovasi yang dikembangkan sesuai kewenangan daerah, meliputi inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan dan inovasi lainnya. Klinik Inovasi Balangan dibentuk pada Tahun 2021 sebagai wadah konsultasi dan pembinaan bagi para admin dan innovator inovasi di Kabupaten Balangan, dimana di dalam Klinik Inoba ini terdiri atas pelaksana, actor dan jejaring. Pelaksana pada Klinik Inovasi Balangan bertugas untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan pelaksanaan inovasi, memberikan bimbingan, supervise, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan inovasi daerah, melakukan evaluasi terhadap progress dan capaian kegiatan pelaksanaan inovasi daerah, serta memberikan rekomendasi dukungan anggaran dalam penerapan dan pengembangan inovasi daerah.

Aktor dan Jejaring pada Klinik Inovasi Balangan bertugas melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait pelaksanaan inovasi di Kabupaten Balangan, Memberikan arahan, saran dan masukan dalam pelaksanaan inovasi Klinik Inovasi Balangan, Membangun dan mengembangkan jejaring inovasi dengan berbagai pihak terkait, Melakukan sosialisasi pelaksanaan Klinik Inovasi Balangan, Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi Klinik Inovasi Balangan, Melakukan penguatan publikasi pelaksanaan Klinik Inovasi Balangan, Memberikan dukungan pelaksanaan Klinik Inovasi Balangan. Diharapkan dengan terlibatnya semua pihak dalam Tim Klinik Inovasi Balangan menjadikan pelaksanaan Inovasi Daerah menjadi terarah dan terukur sehingga dapat memajukan pembangunan di Kabupaten Balangan

Keunggulan atau kebaruan dari Klinik Inovasi Balangan adalah proses pelaksanaan dan pelaporan inovasi daerah dapat dipantau dan tepat sasaran. Program pembinaan terhadap inovator dan admin inovasi pun dapat terarah dan terukur. Selain itu, para inovator dan admin inovasi memiliki wadah sebagai sarana konsultasi apabila mendapat kendala dalam penerapan inovasi di lingkup satuan kerjanya. Dengan dukungan pelayanan dan sumber daya manusia yang ada juga adanya fasilitas penunjang yang cukup memadai, klinik inovasi diharapkan dapat melakukan pelayanan implementasi inovasi dengan baik. Dengan upaya pelayanan ini diharapkan pelaksanaan implementasi inovasi di Kabupaten Balangan dapat meningkat di semua OPD guna memperkuat daya saing daerah.

Tahapan dari Klinik Inovasi Balangan adalah:

1. Persiapan

Tahapan pertama dari Klinik Inovasi Balangan adalah Pembentukan Pokja pada Tahun 2021 yang kemudian dari hasil evaluasi muncul keputusan bahwa diperlukan pembentukan Tim Klinik Inovasi Balangan agar dapat meningkatkan indeks inovasi daerah.

2. Penetapan

Di Tahun 2022 ditetapkan Tim Klinik Inovasi Balangan yang termuat dalam Surat Keputusan Bupati Balangan tentang Penunjukan Tim Klinik Inovasi Balangan.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan Klinik Inovasi Balangan bertujuan Menyusun dan merumuskan program kegiatan dalam rangka akselerasi inovasi daerah seperti:

- a. Membangun jejaring dari berbagai pihak baik internal maupun eksternal

- b. Membangun komunikasi dan koordinasi kepada stakeholder
- c. Menyusun regulasi seperti Peraturan Bupati, Surat Keputusan maupun Surat Edaran untuk meningkatkan nilai indeks inovasi daerah.
- d. Bimbingan teknis admin dan innovator inovasi, baik mengenai inovasi daerah maupun penyusunan proposal dan penginputan ke sistem inovasi daerah
- e. Pelatihan dan Pendampingan penyusunan indeks inovasi daerah
- f. Pembentukan agen dan Pamong inovasi

Inovasi ini dilaksanakan bertujuan untuk :

- a. Sebagai wadah koordinasi dan konsultasi inovasi daerah
- b) Wadah pembinaan inovasi terhadap OPD di lingkup Pemerintahan Kabupaten Balangan
- c) Meningkatkan partisipasi perangkat daerah dalam pelaporan inovasi

Manfaat inovasi Klinik Inoba adalah

- a) Terciptanya iklim inovasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan
- b) Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Balangan

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari penerapan inovasi KLINIK INOBA. Penelitian SKM dalam arangka monitoring dan evaluasi ini menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi KLINIK INOBA dari Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Balangan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam evaluasi perbaikan inovasi KLINIK INOBA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur, serta dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi KLINIK INOBA.

C. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian SKM KLINIK INOBA ini pada tahun anggaran 2023 yang dilaksanakan dengan responden inovator dan admin inovasi dari Kabupaten Balangan dengan lama waktu penelitian berkisar antara 1 (satu)

bulan, berdasarkan pendapat dan penilaian dari responden selama inovasi KLINIK INOBA berjalan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Dasar Hukum

Pelaksanaan penelitian terkait survei kepuasan masyarakat terhadap inovasi didasarkan pada alasan normatif, UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada 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 skanning 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 BAPPERIDA Kabupaten Balangan terhadap inovasi *KLINIK INOBA* pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Balangan. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan sebagai dasar melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi *KLINIK INOBA*

1. Tahapan Survei

Pelaksanaan penelitian terhadap inovasi *KLINIK INOBA* pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah 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 survey;
- e. Mengolah hasil survey;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

2. Penetapan Responden, Lokasi, dan waktu Pengumpulan Data

Responden merupakan inovator dan admin inovasi pada SKPD, BLUD dan UPT Puskesmas di Kabupaten Balangan yang menggunakan layanan inovasi *KLINIK INOBA* BAPPERIDA Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di Kabupaten Balangan dengan waktu pengumpulan data periode bulan Desember tahun 2023. Daftar pertanyaan sebagai instrumen penggalan data SKM adalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana pendapat terkait kemudahan prosedur memperoleh layanan pendampingan/ coaching dalam melengkapi data dukung inovasi oleh Tim Klinik Inovasi Balangan
- b) Menurut pendapat anda apakah penjelasan dan informasi selama sesi pendampingan/ coaching oleh Tim Klinik Inovasi Balangan mudah dipahami dan dimengerti?
- c) Bagaimana tanggapan anda terkait perilaku keramahan dan pelayanan anggota Tim Klinik Inovasi Balangan selama sesi pendampingan dan konsultasi ?

- d) Apakah di dalam pelayanan pendampingan dan konsultasi anda dikenakan biaya/ tarif tambahan ?
- e) Apakah keberadaan Tim Klinik Inovasi Balangan dapat membantu mempercepat penyelesaian permasalahan yang dihadapi inovator dan admin inovasi selama proses pemenuhan data dukung inovasi ?
- f) Selama melakukan pendampingan dan konsultasi Tim Klinik Inovasi Balangan terdapat kendala dan permasalahan terkait sarana dan prasarana yang digunakan
- g) Menurut pendapat anda bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas Tim Klinik Inovasi Balangan dalam melakukan pendampingan
- h) Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pendampingan Tim Klinik Inovasi Balangan
- i) Apa yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki dari inovasi Klinik Inovasi Balangan?

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 memperoleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi *COACHING CLINIC* 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:

$$\text{Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

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 KLINIK INOBA

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi unsur pelayanan

Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi KLINIK INOBA pada BAPPERIDA Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey online terhadap 45 responden inovator dan admin inovasi SKPD, BLUD dan UPT Puskesmas dilingkungan pemerintah Kabupaten Balangan yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi KLINIK INOBA dalam memperoleh pelayanan dari anggota tim KLINIK INOBA Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi KLINIK INOBA. Unsur dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur dalam inovasi tersebut.

Hasil survei kepuasan pengguna inovasi KLINIK INOBA adalah sebagai berikut :

Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan prosedur memperoleh layanan pendampingan/ coaching dalam melengkapi data dukung inovasi oleh Tim Klinik Inovasi Balangan ?

45 responses

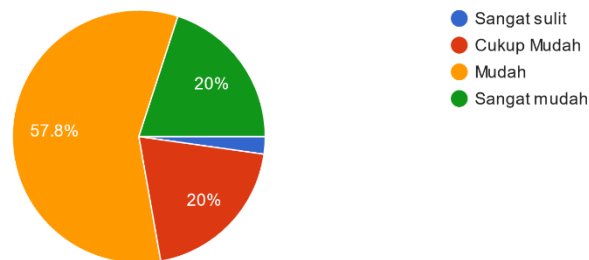
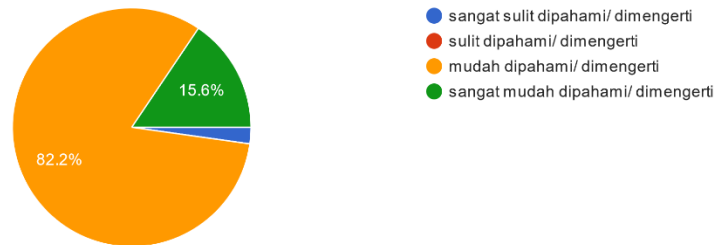


Diagram diatas menggambarkan bahwa mayoritas atau sebanyak 57,8% responden menyatakan mudah memperoleh layanan pendampingan coaching dalam melengkapi data dukung inovasi. Namun masih terdapat 2,2% responden yang menyatakan sulit dalam memperoleh layanan pendampingan inovasi KLINIK INOBA.

Menurut pendapat anda apakah penjelasan dan informasi selama sesi pendampingan/ coaching oleh Tim Klinik Inovasi Balangan mudah dipahami dan dimengerti ?

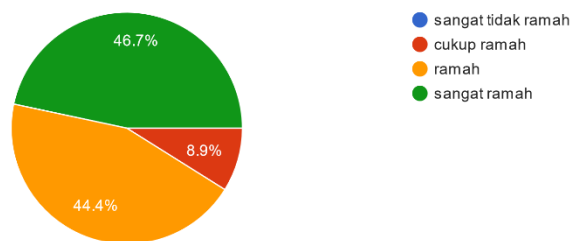
45 responses



Adapun sebanyak 82,2% responden (inovator dan admin inovasi) menyatakan bahwa pemberian penjelasan dan informasi selama sesi pendampingan/ coaching oleh Tim Klinik Inovasi Balangan mudah dipahami dan dimengerti, dan 15,5% responden merasa sangat mudah dipahami dan dimengerti. Namun masih terdapat 2,2% yang menyatakan penjelasan sulit dimengerti dan dipahami.

Bagaimana tanggapan anda terkait perilaku keramahan dan pelayanan anggota Tim Klinik Inovasi Balangan selama sesi pendampingan/ coaching dan konsultasi ?

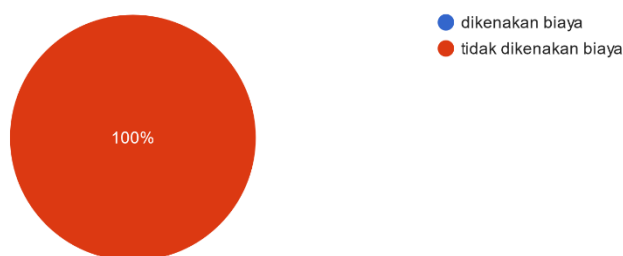
45 responses



Tanggapan responden terhadap perilaku keramahan dan pelayanan selama memberikan penjelasan dan coaching adalah sebanyak 46,7% merasa petugas Klinik Inovasi Balangan sangat ramah, dan 44,4% menyatakan ramah. Serta masih terdapat 8,9% responden yang menyatakan cukup ramah.

Apakah di dalam pelayanan pendampingan dan konsultasi anda dikenakan biaya/ tarif tambahan ?

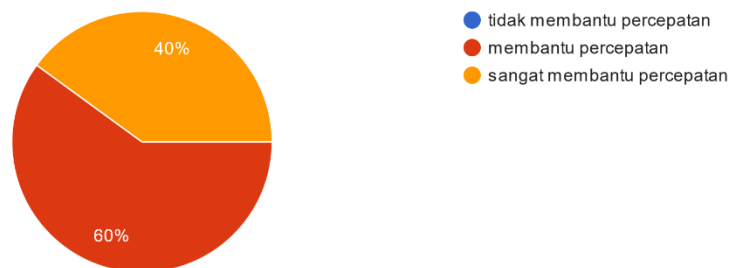
45 responses



Mayoritas/ 100% responden menyatakan tidak ada pengenaan tarif selama pemberian pelayanan pendampingan/ sesi coaching pemenuhan bukti data dukung inovasi. Layanan gratis dan tidak dikenakan biaya. Kecuali dalam rangka asistensi dan pendampingan tersebut mengundang tim Klinik Inovasi akan ada pembebanan terhadap makan minum kegiatan.

Apakah keberadaan Tim Klinik Inovasi Balangan dapat membantu mempercepat penyelesaian permasalahan yang dihadapi inovator dan admin i...i selama proses pemenuhan data dukung inovasi ?

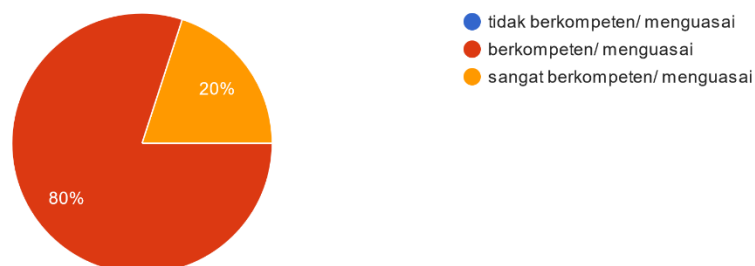
45 responses



Keberadaan layanan pendampingan dan coaching oleh tim Klinik Inovasi Balangan kepada para inovator dan admin inovasi sangat signifikan memberikan manfaat di dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan percepatan dalam memenuhi kelengkapan data dukung inovasi SKPD, BLUD dan UPT Puskesmas. Hal tersebut terbukti dari 60% responden menyatakan membantu percepatan, dan sisanya 40% responden menyatakan sangat membantu percepatan.

Menurut pendapat anda bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas Tim Klinik Inovasi Balangan dalam melakukan pendampingan ?

45 responses

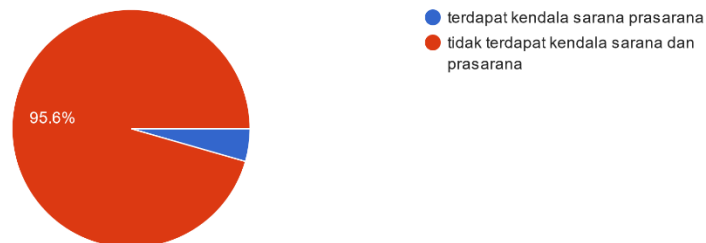


Kompetensi dan kemampuan petugas Tim Klinik Inovasi Balangan dinilai 80 % responden berkompeten dan menguasai materi serta petunjuk teknis parameter dan indikator data dukung, serta aplikasi sinovda.balangkab.go.id sehingga

mampu memberikan pendampingan dan memberikan pemahaman lebih kepada inovator dan admin inovasi SKPD, BLUD dan UPT Puskesmas

Selama melakukan pendampingan dan konsultasi Tim Klinik Inovasi Balangan terdapat kendala dan permasalahan terkait sarana dan prasarana yang digunakan

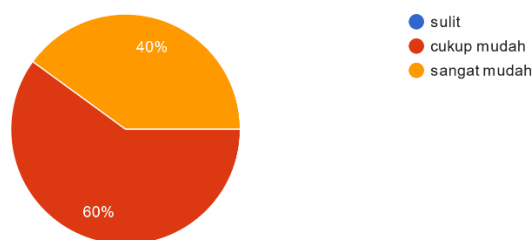
45 responses



Pelaksanaan dan pemberian layanan pendampingan tentunya membutuhkan dukungan sarana dan prasarana. Baik terkait sarana fisik berupa PC, laptop, dan media penyampaian informasi lainnya. Oleh 95,6% responden dinilai selama implementasi inovasi Klinik Inovasi Balangan dalam memberikan layanan pendampingan monev dan asistensi pemenuhan data dukung tidak pernah terkendala sarana dan prasarana, namun masih terdapat 4,4% yang merasakan ada kendala di dalam sarana dan prasarana pendukungnya.

Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pendampingan Tim Klinik Inovasi Balangan ?

45 responses



Di dalam implementasi sebuah inovasi tidak terlepas dengan kendala dan permasalahan yang harus diselesaikan secara cepat dalam rangka kelancaran pelayanan. Sebanyak 60% responden berpendapat bahwa dalam hal penanganan terhadap layanan pengaduan tim Klinik Inovasi Balangan cukup sangat tanggap terhadap aduan, dan di dalam berkomunikasi terkait penyampaian kendala pengaduan juga dinilai sangat mudah.

Selain itu dalam rangka menggali pendapat dan aspirasi responden terkait kinerja inovasi kami menanyakan terkait apa yang perlu ditingkatkan dan

diperbaiki dari inovasi KLINIK INOBA, dan terhimpun masukan sebagai berikut :

- a) perlu ditingkatkan lagi terkait sesi/ waktu konsultasi agar lebih paham
- b) adanya bimtek inovasi lanjutan
- c) Pendampingan secara berkala, bukan hanya menjelang lomba
- d) Sistematisa penyusunan Inovasi yg lebih dimengerti dan mudah untuk dilaksanakan
- e) Untuk inovasi yang berhubungan dengan masyarakat khususnya kesehatan kesejahteraan pelayanan agar lebih diberi nilai plus karena dampaknya lebih besar dibanding inovasi bentuk perencanaan atau yg lainnya yang sejenis
- f) Tingkatkan Komunikasi yang Responsif
- g) Jangka waktu diperpanjang/ ditambah
- h) Bimtek dan pelatihan
- i) Untuk sekarang sudah baik, mungkin harapan kedepannya terus ditingkatkan dari segala aspek
- j) Frekwensi pendampingan lebih sering lagi
- k) Lebih ditingkatkan lagi dan lebih diperbanyak kegiatan sosialisasi dan pendampingan perihal aplikasi
- l) Mantap pelayanannya,,lebih dibantu/arahkan dalam memenuhi data dukung
- m) Sering membangun sugesti kepada inovator biar tambah semangat
- n) Tetap konsisten dengan mutu. Jaga terus semangatnya
- o) Tingkatkan semua program
- p) Jangan pernah lelah untuk memberikan pelayanan terbaik inovasi balangan.
- q) Cukup pertahankan pelayanan inovasi Klinik Inovasi Balangan
- r) Perbanyak proses pendampingan untuk setiap inovasi agar mampu memenuhi indikatornya
- s) Monitoring secara berkala terhadap progres pemenuhan data dukung inovasi SKPD

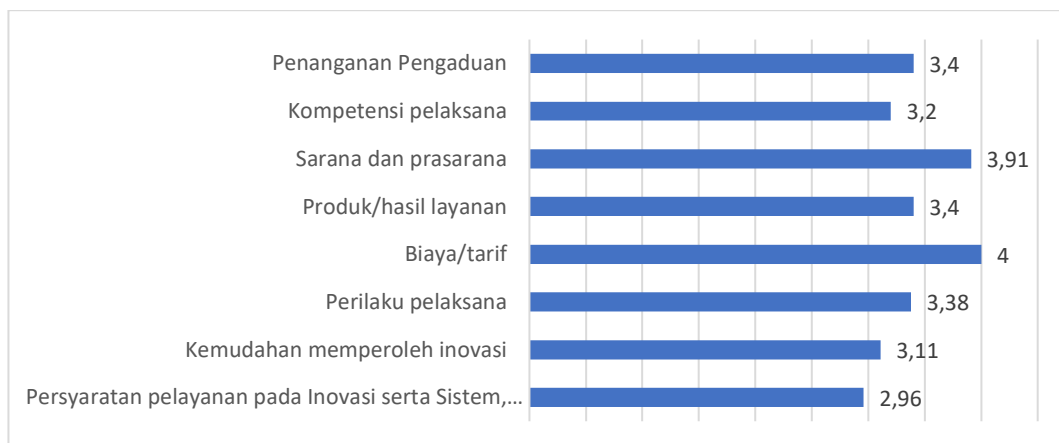
B. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

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 serta Sistem, Mekanisme, prosedur	2,96
U2	Kemudahan memperoleh inovasi	3,11
U3	Perilaku pelaksana	3,38
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk/hasil layanan	3,40
U6	Sarana dan prasarana	3,91
U7	Kompetensi pelaksana	3,20
U8	Penanganan Pengaduan	3,40

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



Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Tiap Unsur

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2023 penilaian responden terhadap unsur inovasi KLINIK INOBA secara umum baik dan sangat baik. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur biaya/tarif, karena untuk memperoleh pelayanan inovasi KLINIK INOBA gratis sama sekali tidak membayar. Nilai terendah menurut persepsi responden ada pada persyaratan dan mekanisme memperoleh pelayanan inovasi. Unsur tersebut masih perlu ditingkatkan lagi kedepannya yakni dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 3.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi
KLINIK INOBA

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
NRR Perunsur	2,96	3,11	3,38	4,00	3,40	3,91	3,20	3,40	
NRR Tertimbang	0,37	0,39	0,42	0,50	0,43	0,49	0,40	0,43	3,42
IKM Inovasi KLINIK INOBA									85,48

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 konsultasi aplikasi e-kinerja dan SKP melalui inovasi KLINIK INOBA Bapperida Kabupaten Balangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = 85,48

Mutu Pelayanan melalui inovasi = B

Nilai Kinerja = BAIK

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 85,48 atau BAIK, namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi KLINIK INOBA pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan inovasi KLINIK INOBA dipersepsikan Baik oleh pengguna layanan dalam hal ini adalah inovator dan admini inovasi SKPD, BLUD dan Puskesmas di lingkup Pemerintah Kabupaten Balangan. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan dan 45 responden adalah 85,48 dengan mutu pelayanan B berkategori Baik.
2. Namun demikian unsur persyaratan perolehan layanan Klinik INOBA dan sistem mekanisme prosedurnya dinilai masih perlu ditingkatkan lagi. Nomor kedua yang perlu ditingkatkan lagi adalah terkait kemudahan dan pemahaman dari responden

B. Rekomendasi

1. Dalam rangka meningkatkan prosedur, mekanisme dan persyaratan perolehan layanan Klinik Inoba perlu ditingkatkan keterlibatan SDM Riset dan Inovasi daerah dengan penambah tim anggota Klinik Inoba di SK tim pelaksana. Lebih sering menyelenggarakan forum rapat sebagai media berbagi ide, pengalaman dan masukan informasi. Kolaborasi dengan personil dari perangkat daerah lain yang lebih banyak memiliki pengalaman dan pemahaman.
2. Materi dan informasi yang disampaikan ketika pendampingan dinilai responden masih perlu ditingkatkan dengan cara a) menggunakan bahasa yang lebih sederhana lagi dan intonasi penyampaian tidak terlalu cepat, b) banyak menggunakan gambar ilustrasi dan grafik, c) bahan disampaikan dengan struktur materi yang teratur dan jelas, d) memberikan banyak contoh yang relevan dan dinilai bagus e) menggunakan metode interaktif, f) menjelaskan sesuai dengan kendala atau yang dibutuhkan oleh pengguna inovasi, g) memudahkan akses terhadap materi dan contoh.