



Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Terhadap Layanan Internal

SEMESTER 1

Kabupaten Lamongan

Laporan Akhir

2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Dasar Hukum.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	9
1.4 Sasaran.....	9
1.5 Ruang Lingkup.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	13
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
2.4 Analisis GAP/Kesenjangan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN.....	20
3.1 Visi dan Misi Kabupaten Lamongan.....	21
3.2 Kondisi Geografis.....	22
3.3 Topografi.....	23
3.4 Demografi.....	24
3.5 Kesehatan.....	26
BAB IV METODOLOGI.....	24
4.1 Sumber Data.....	25
4.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	25



4.3	Metode Analisis	25
4.4	Langkah Langkah Kegiatan	27
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		31
5.1.	Karakteristik Responden.....	32
5.2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Internal Terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	35
5.3.	Analisis GAP pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	42
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		48
6.1	Kesimpulan	48
6.2	Rekomendasi.....	48
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		52



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sasaran Pelayanan	10
Tabel 3. 1 Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan.....	27
Tabel 4. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	27
Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	35
Tabel 5. 2 Analisis GAP pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 3. 1 Luas Wilayah Kabupaten Lamongan Menurut Kecamatan	22
Gambar 3. 2 Ketinggian Wilayah di Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan (mdpl).....	24
Gambar 3. 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2018-2022	24
Gambar 3. 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan	26
Gambar 4. 1 Diagram Alir Langkah Kegiatan.....	30
Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	33
Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima	34
Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	35
Gambar 5. 6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	37
Gambar 5. 7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	37
Gambar 5. 8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	38
Gambar 5. 9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Tarif atau Biaya pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	39



Gambar 5. 10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	39
Gambar 5. 11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	40
Gambar 5. 12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	41
Gambar 5. 13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	41
Gambar 5. 14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	42
Gambar 5. 15 Analisis GAP	45

BAB I

PENDAHULUAN





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan di Bidang Kesehatan. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mempunyai motto layanan yakni "penggerak hidup sehat, layanan sepenuh hati, dan tetap semangat untuk manfaat". Sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan untuk mewujudkan motto layanan adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik



Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka untuk menilai kualitas layanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, Dinas Kesehatan perlu melakukan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Sehingga diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan Bagian Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan;
11. Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 88 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.



1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Kegiatan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

1.3.2 Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah ASN dan non-ASN di lingkungan Puskesmas dan Labkesda yang mendapatkan pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.



Tabel 1. 1 Sasaran Pelayanan

No.	Unit Pelayanan
1.	Kepegawaian
2.	Pelaporan Program
3.	Konsultasi Program

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yaitu sebagai berikut.

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur;
 - 3) Biaya/Tarif;
 - 4) Waktu penyelesaian;



- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - 6) Kompetensi pelaksana;
 - 7) Perilaku pelaksana;
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
 - 9) Sarana dan Prasarana.
3. Menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai



dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;



4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, Survei Kepuasan Masyarakat harus memenuhi 9 unsur meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Tarif/biaya

Tarif/biaya 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



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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil



pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala 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 pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 Analisis GAP/Kesenjangan

Analisis *GAP*/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *GAP Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode *IPA* (*Importance-Performance Analysis*).

Metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.



IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

GAP (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *GAP* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *GAP* semakin besar. Apabila total *GAP* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *GAP* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil *GAP*-nya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *GAP* yang semakin kecil (Wahyuni, 2016).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius

BAB III

GAMBARAN UMUM

KABUPATEN

LAMONGAN





BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN

3.1 Visi dan Misi Kabupaten Lamongan

Visi adalah pandangan jauh ke depan tentang bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Visi Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

"Terwujudnya Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan".

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Kabupaten Lamongan menetapkan misi sebagai berikut;

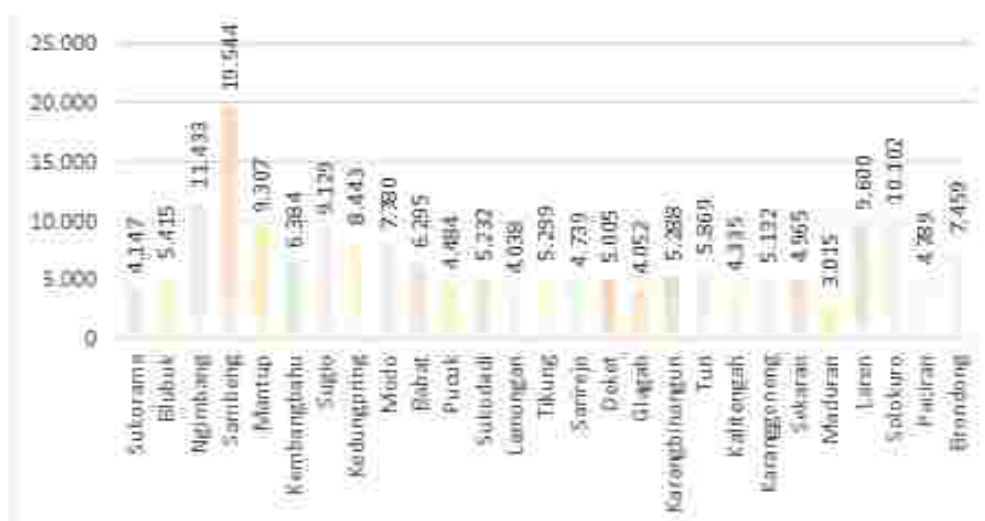
1. Mewujudkan kemandirian ekonomi daerah melalui optimalisasi potensi unggulan daerah;
2. Mewujudkan SDM unggul, berdaya saing dan berahklak yang responsif terhadap perubahan zaman;
3. Mewujudkan infrastruktur handal dan berkeadilan yang berwawasan lingkungan;
4. Mewujudkan kehidupan bermasyarakat yang sejahtera, religius-berbudaya, aktif dalam pembangunan, serta lingkungan yang aman dan tentram;
5. Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi.

3.2 Kondisi Geografis

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pantai utara Jawa Timur. Secara astronomis, Kabupaten Lamongan terletak pada 6°51'54" sampai 7°23'6" Lintang Selatan dan 112°4'41" sampai 112°33'12" Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Lamongan secara geografis adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Kabupaten Gresik
- Sebelah Selatan : Kabupaten Jombang dan Mojokerto
- Sebelah Barat : Kabupaten Bojonegoro dan Tuban

Secara Administratif, Kabupaten Lamongan terbagi menjadi 27 kecamatan dan 462 desa dan 12 kelurahan. Wilayah terluas di Kabupaten Lamongan adalah Kecamatan Sambeng, yakni seluas 19,544 km² atau setara dengan 10,78 persen dari luas keseluruhan. Sedangkan Kecamatan Maduran merupakan luas tersempit dengan luas wilayah sebesar 3.015 km² atau 1,66 persen.



Gambar 3. 1 Luas Wilayah Kabupaten Lamongan Menurut Kecamatan



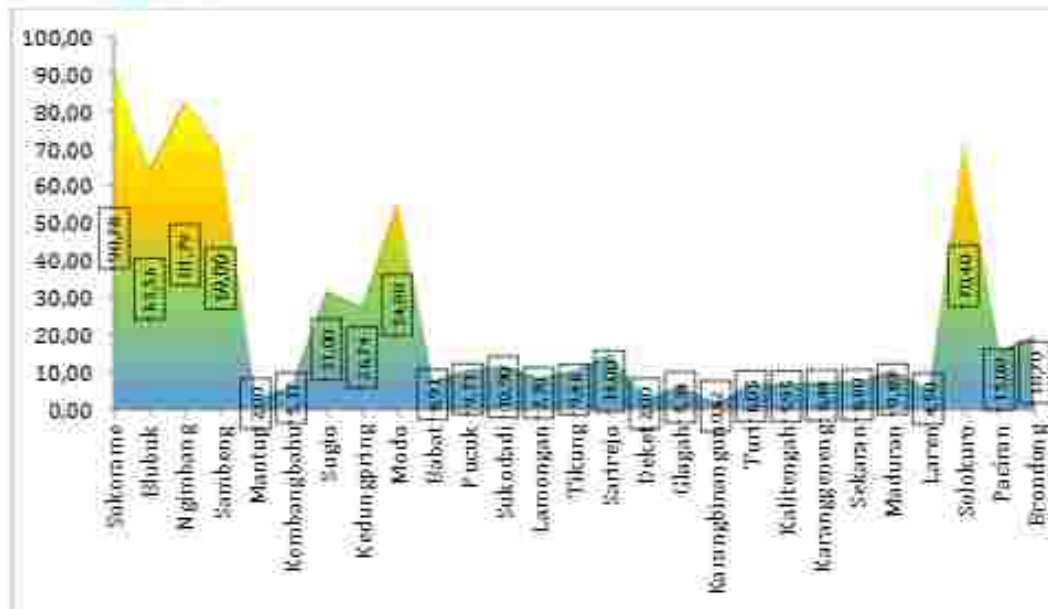
Sumber : BPS Kabupaten Lamongan

3.3 Topografi

Daratan Kabupaten Lamongan dibelah oleh Sungai Bengawan Solo, dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi 3 karakteristik yaitu:

- a. Bagian Tengah Selatan merupakan daratan rendah yang relatif agak subur yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung, Sugio, Maduran, Sarirejo, dan Kembangbahu.
- b. Bagian Selatan dan Utara merupakan pegunungan kapur berbatu-batu dengan kesuburan sedang. Kawasan ini terdiri dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran, dan Solokuro.
- c. Bagian Tengah Utara merupakan daerah Bonorowo yang merupakan daerah rawan banjir. Kawasan ini meliputi Kecamatan Sekaran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun, dan Glagah.

Luas wilayah berdasarkan ketinggian dari permukaan air laut dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Ketinggian Wilayah di Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan (mdpl)

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan

3.4 Demografi



Gambar 3. 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2018-2022

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan

Jumlah penduduk Kabupaten Lamongan pada 5 tahun terakhir bersifat fluktuatif. Pada tahun 2018, jumlah penduduk di Kabupaten Lamongan sebesar 1.361.312 jiwa. Kemudian mengalami peningkatan hingga pada



tahun 2020 hingga menjadi 1.379.628 jiwa. Pada tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah penduduk, sehingga jumlah penduduk Kabupaten Lamongan menjadi 1.356.207 jiwa. Pada tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Lamongan kembali mengalami peningkatan hingga menjadi 1.386.941 jiwa. Perubahan jumlah penduduk biasanya dipengaruhi oleh faktor kelahiran, kematian maupun kegiatan migrasi penduduk. Berikut merupakan grafik jumlah penduduk Kabupaten Lamongan berdasarkan kecamatan. Berdasarkan grafik berikut dapat lihat bahwa kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu terdapat di Kecamatan Babat dengan jumlah penduduk sebanyak 93.241 jiwa. Sementara kecamatan yang memiliki jumlah penduduk paling sedikit terdapat di Kecamatan Sukorame dengan jumlah penduduk sebanyak 21.402 jiwa.



Gambar 3. 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan

3.5 Kesehatan

Tingkat kesehatan merupakan salah satu hal penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas penduduk. Salah satu ukuran keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan dapat dilihat dari ketersediaan sarana prasarana fisik dan tenaga medis yang profesional.

Pada tahun 2021, di Kabupaten Lamongan terdapat 15 rumah sakit umum, bertambah 4 dibanding tahun sebelumnya, 1 rumah sakit bersalin, 33 puskesmas, 67 poliklinik dan 129 apotek, yang semuanya tersebar di seluruh kecamatan.



Tabel 3. 1 Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan

No	Kecamatan	Rumah Sakit Umum	Rumah Sakit Bersalin	Puskesmas	Poliklinik	Apotek
1	Sukorame	-	-	1	1	2
2	Blubuk	-	-	1	1	1
3	Ngimbang	1	-	1	1	2
4	Sambeng	-	-	1	-	1
5	Mantup	-	-	1	1	6
6	Kembangbahu	-	-	1	2	5
7	Sugio	-	-	1	3	6
8	Kedungpring	-	-	2	4	4
9	Modo	-	-	2	1	3
10	Babat	4	-	3	6	9
11	Pucuk	-	-	1	4	1
12	Sukodadi	-	-	2	2	9
13	Lamongan	6	1	1	16	29
14	Tikung	1	-	1	2	6
15	Sarirejo	-	-	1	1	-
16	Deket	-	-	1	1	2
17	Glagah	-	-	1	-	4
18	Karangbinangun	1	-	1	-	2
19	Turi	-	-	1	-	2
20	Kalitengah	-	-	1	-	2
21	Karanggeneng	-	-	1	3	6
22	Sekaran	-	-	1	2	2
23	Maduran	-	-	1	3	3
24	Laren	-	-	1	1	-
25	Solokuro	-	-	1	3	5
26	Paciran	2	-	2	6	10
27	Brondong	-	-	1	3	7
Kabupaten Sidoarjo		15	1	33	67	129

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan

BAB IV

METODOLOGI





BAB IV

METODOLOGI

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuisioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap pelayanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah ASN dan non-ASN di lingkungan Puskesmas dan Labkesda pengguna pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dengan sampel sebanyak 275 responden.

4.3 Metode Analisis

Data hasil survei yang diperoleh berdasarkan hasil survei diolah dengan menggunakan metode statistika yakni analisa deskriptif, perhitungan indeks kepuasan masyarakat, dan IPA (*Importance-Performance Analysis*). Statistik deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data dalam bentuk tabel dan grafik sehingga memberikan informasi yang berguna. Kemudian pengolahan data



dengan metode perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.



Tabel 4. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Setelah didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat, nilai tersebut

kemudian dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), yakni suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut.

4.4 Langkah Langkah Kegiatan

Langkah-Langkah yang akan dilakukan pada kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) **Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

- 2) **Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik**



Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

3) Menentukan populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah ASN dan non-ASN di lingkungan Puskesmas dan Labkesda pengguna pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus morgan and krejcie.

4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5) Melakukan *entry* data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan di *entry* pada format yang telah dibuat dengan *Microsoft Excel*.

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat

Hasil survei diolah dengan metode perhitungan indeks kepuasan masyarakat kemudian dilanjutkan dengan analisis metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), yakni suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel



dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. berdasarkan hasil pengolahan data, kemudian dilakukan analisis dengan metode statistika deskriptif.

8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

9) Menarik Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil analisis yang telah dilakukan kemudian ditarik kesimpulan dan rekomendasi.

Langkah-langkah kegiatan tersebut dapat disajikan dalam bentuk diagram alir sebagai berikut.



Gambar 4. 1 Diagram Alir Langkah Kegiatan

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN



BAB V**ANALISIS DAN PEMBAHASAN****5.1. Karakteristik Responden**

Pada kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat terhadap layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan ini sampel penelitian yang digunakan sejumlah 275 responden dengan karakteristik sebagai berikut :



Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

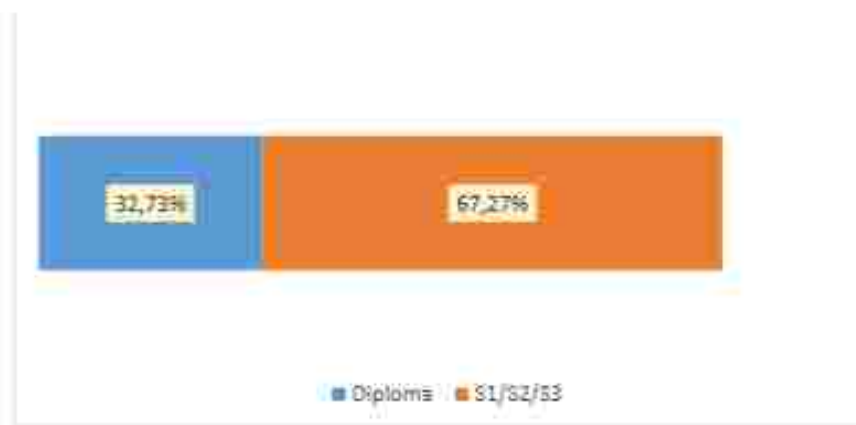
Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada kegiatan ini berjenis kelamin perempuan dengan persentase 77 persen atau sebanyak 206 responden. Sedangkan responden yang berjenis laki-laki sebanyak 61 responden atau 23 persen.



Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden yang menerima layanan dari Dinas Kesehatan adalah kelompok usia 36-45 tahun yakni sebesar 39 persen atau 107 orang. Kemudian diikuti oleh responden dengan kelompok usia 26-35 tahun sebesar 33 persen atau 91 orang. Sedangkan kelompok usia dengan jumlah responden paling sedikit adalah kelompok usia 17-25 tahun yakni sebesar 1 persen atau 4 orang.

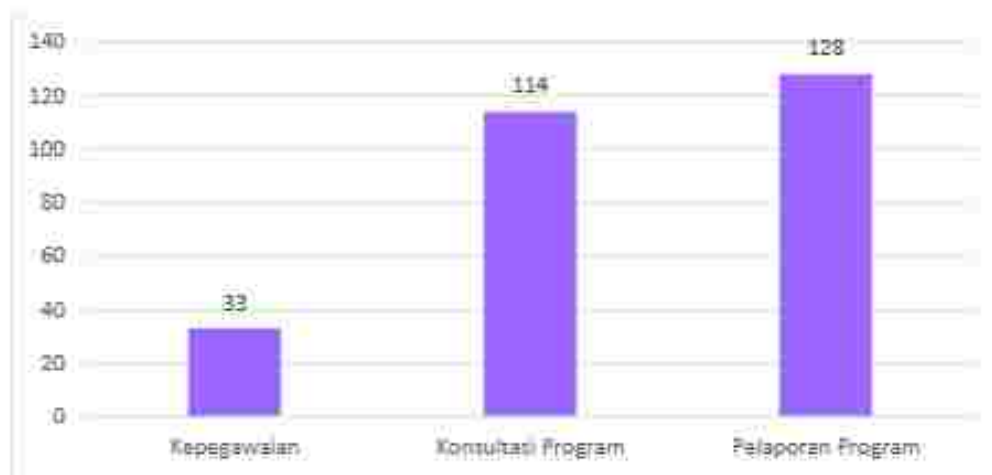


Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwasanya mayoritas responden dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan ini memiliki latar belakang pendidikan terakhir S1/S2/S3 yakni sebanyak 67,27 persen responden atau 185 orang. Sedangkan sisanya, sebanyak 32,73 responden atau 90 orang memiliki latar belakang pendidikan Diploma.



Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima
Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Mayoritas jenis pelayanan yang diterima oleh responden adalah terkait dengan pelaporan program yakni sebanyak 128 responden. Kemudian diikuti oleh pelayanan terkait konsultasi program dengan jumlah responden sebanyak 114 responden. Sedangkan pelayanan kepegawaian memiliki jumlah responden yang paling sedikit, yakni sebanyak 33 orang.



Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan status kepegawaiannya, sebesar 94 persen atau 259 orang responden memiliki status kepegawaian sebagai ASN. Sedangkan 6 persen sisanya atau 16 orang responden memiliki status kepegawaian sebagai Non-ASN.

5.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Internal Terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan beserta analisis pada masing-masing unsur layanan tersaji pada tabel berikut.

Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,32	B	Baik
2	Prosedur	3,35	B	Baik
3	Waktu	3,27	B	Baik
4	Tarif dan Biaya	3,42	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B	Baik



No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	3,45	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,36	B	Baik
	Total NRR Tertimbang	3,35	B	Baik
	Nilai IKM	83,85	B	Baik

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sebesar 83,85 dengan mutu pelayanan B atau "Baik". Nilai IKM tersebut memperoleh kontribusi terbanyak dari unsur perilaku pelaksana yakni sebesar 3,45 dengan mutu pelayanan "Perilaku Pelaksana". Hal ini disebabkan karena responden berpendapat bahwasanya petugas pemberi pelayanan bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan serta bersikap adil dengantidak membeda-bedakan. Sementara itu, unsur yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur waktu yakni sebesar 3,27 dengan mutu pelayanan B atau "Baik". Dengan demikian Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu untuk meninjau ulang terkait manajemen waktu dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna pelayanan dapat menerima layanan yang diharapkan dengan cepat.

Berikut merupakan karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada tahun 2023 semester 1.



Gambar 5. 6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur persyaratan pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, hampir seluruh responden menjawab puas atau sangat puas. Namun masih ada responden yang merasa kurang mendapatkan sosialisasi atau informasi terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.



Gambar 5. 7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan sudah puas dan sangat puas dengan sistem, mekanisme, dan prosedur dari pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat

dilihat dari mudahnya mendapat informasi terkait alur atau prosedur pelayanan dan mudahnya prosedur tersebut untuk dilalui. Namun ada responden yang merasa bahwasanya informasi terkait prosedur masih kurang dan dirasa sulit untuk dilalui.



Gambar 5. 8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

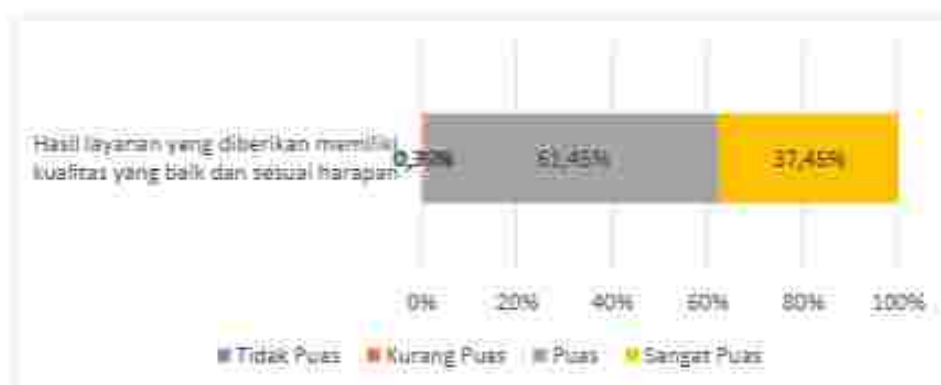
Berdasarkan diagram di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan waktu pelayanan terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat dilihat dari respon petugas yang cepet terhadap permohonan pelayanan pada Dinas Kesehatan. Akan tetapi, beberapa responden berpendapat bahwasanya masih sering terjadi keterlambatan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan.



Gambar 5. 9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Tarif atau Biaya pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur tarif atau biaya pada pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari petugas pelayanan yang tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap pemberian suatu layanan. Dengan demikian menandakan bahwasanya pemberian pelayanan internal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tidak dipungut biaya atau gratis.



Gambar 5. 10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan diagram di atas, sebanyak 61,45 persen responden menjawab puas terkait kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum



dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diterima. Bahkan 37,45 persen responden menjawab sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwasanya prosuk spesifikasi jenis pelayanan internal pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sudah sangat memuaskan.



Gambar 5. 11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

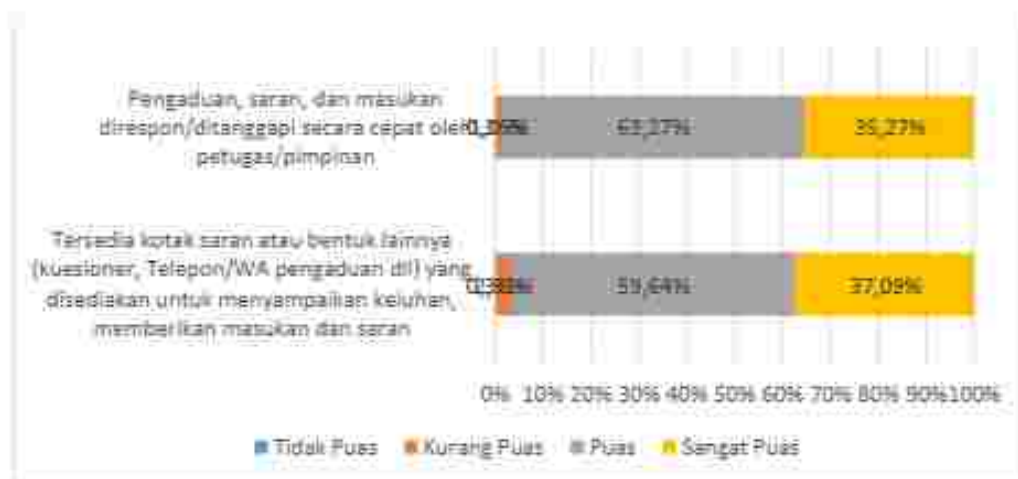
Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan sudah puas dan sangat puas dengan kompetensi pelaksana dari petugas pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang sigap, terampil, cermat, serta mampu memberikan penjelasan kepada responden terkait produk layanan Dinas Kesehatan.



Gambar 5. 12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Mayoritas responden merasa puas dan sangat puas dengan perilaku pelaksana dari petugas pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Kepuasan tersebut dapat dilihat berdasarkan sikap petugas yang adil dan tidak membeda-bedakan serta ramah dan sopan saat memberikan pelayanan.



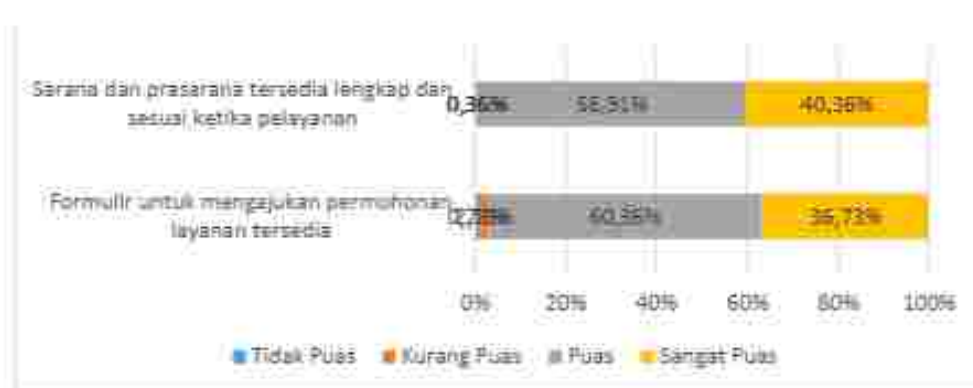
Gambar 5. 13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan diagram di atas, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden merasa puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Lamongan. Hal ini berarti petugas



pemberi layanan internal merespon dengan cepat pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan oleh pengguna layanan.



Gambar 5. 14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur sarana dan prasarana pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas. Hal ini ditunjukkan dengan lengkap dan sesuaiyannya sarana dan prasarana ketika mengajukan pelayanan.

5.3. Analisis GAP pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Analisis GAP adalah suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan internal yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

**Tabel 5. 2 Analisis GAP pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		GAP
		Kepuasan	Harapan	
1	Persyaratan	3,32	3,52	-0,20
2	Prosedur	3,35	3,54	-0,19
3	Waktu	3,27	3,51	-0,25
4	Tarif dan Biaya	3,42	3,59	-0,18
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	3,55	-0,20
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	3,55	-0,21
7	Perilaku Pelaksana	3,45	3,61	-0,16
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	3,54	-0,21
9	Sarana dan Prasarana	3,36	3,54	-0,18
Nilai Indeks		83,85	88,76	-4,91

Sumber : Data survei diolah, 2023

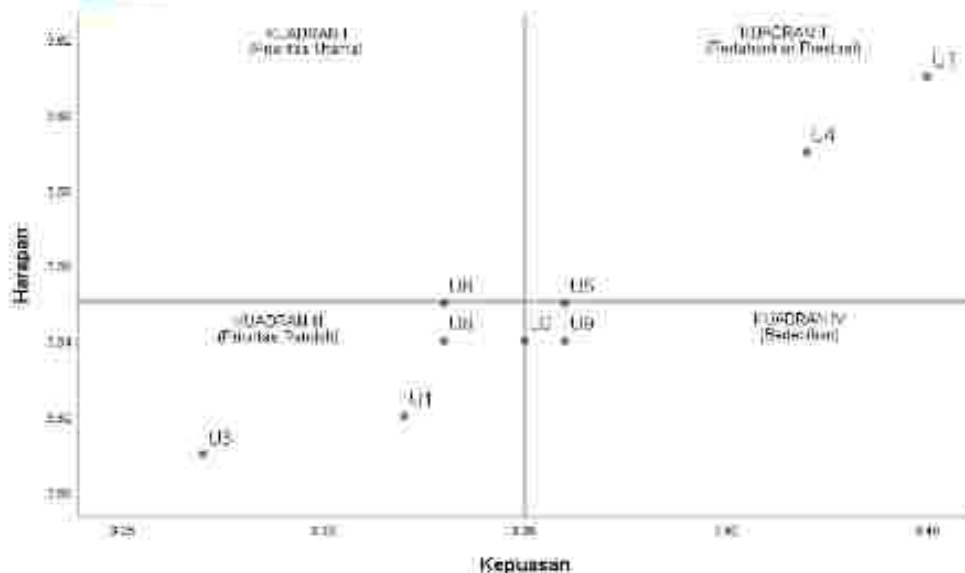
Berdasarkan analisis GAP diatas, dapat diketahui bahwa gap antara nilai indeks pelayanan dan harapan dari pelayanan internal yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan bernilai negatif artinya kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan masih belum memenuhi seluruh harapan dari pengguna layanan (kurang memuaskan) meskipun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan termasuk dalam kategori baik, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun unsur yang memiliki nilai indeks kepuasan paling rendah adalah unsur waktu dan diikuti oleh unsur persyaratan, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Sedangkan unsur yang memiliki GAP paling besar adalah unsur waktu. Hal ini terjadi karena nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu sebesar 3,27 sedangkan nilai dari harapan masyarakat sebesar 3,51, sehingga tercipta GAP sebesar -0,25. Rendahnya nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu disebabkan karena masih adanya



kemoloran waktu untuk mulai mendapatkan pelayanan dari yang semula diinformasikan. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pemberi pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan juga menjadi salah satu penyebab terjadinya kemoloran waktu karena harus menunggu petugas tersebut menyelesaikan tugas yang lainnya.

Pada unsur persyaratan yang menduduki posisi terendah kedua, nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,32 dengan nilai dari harapan masyarakat sebesar 3,52. Hal ini disebabkan karena masih adanya perbedaan persyaratan antara yang diinformasikan di awal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dengan pada saat pengajuan pelayanan. Posisi terendah ketiga pada nilai indeks kepuasan masyarakat diduduki oleh unsur kompetensi pelaksana dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai sebesar 3,33. Pada unsur kompetensi pelaksana, nilai indeks kepuasan masyarakat yang rendah disebabkan karena adanya petugas pemberi pelayanan yang dirasa masih kurang kompeten dalam bidangnya. Sedangkan pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, rendahnya nilai tersebut dikarenakan kurang diketahuinya keberadaan media penyampaian pengaduan, saran, dan masukan baik yang berupa kotak saran maupun nomor pengaduan.

Guna mengetahui prioritas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang perlu diperhatikan atau disoroti untuk perbaikan lebih lanjut, digunakan diagram kartesius seperti pada gambar berikut.



Gambar 5. 15 Analisis GAP

Berdasarkan analisis diagram kartesius diatas, diketahui bahwa tidak ada unsur yang terletak pada kuadran I. Hal ini berarti tidak ada unsur yang dianggap penting namun memiliki penilaian yang masih kurang.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (4) dan perilaku pelaksana (7), ini menunjukkan bahwa kedua unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang sudah baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Berikutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (1), prosedur (2), waktu (3), kompetensi pelaksana(6), dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (8). Ini menunjukkan bahwa kelima unsur tersebut memiliki kinerja dibawah rata-rata dan dianggap kurang penting oleh pengguna layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sehingga kelima unsur tersebut termasuk kedalam prioritas rendah untuk dikembangkan.

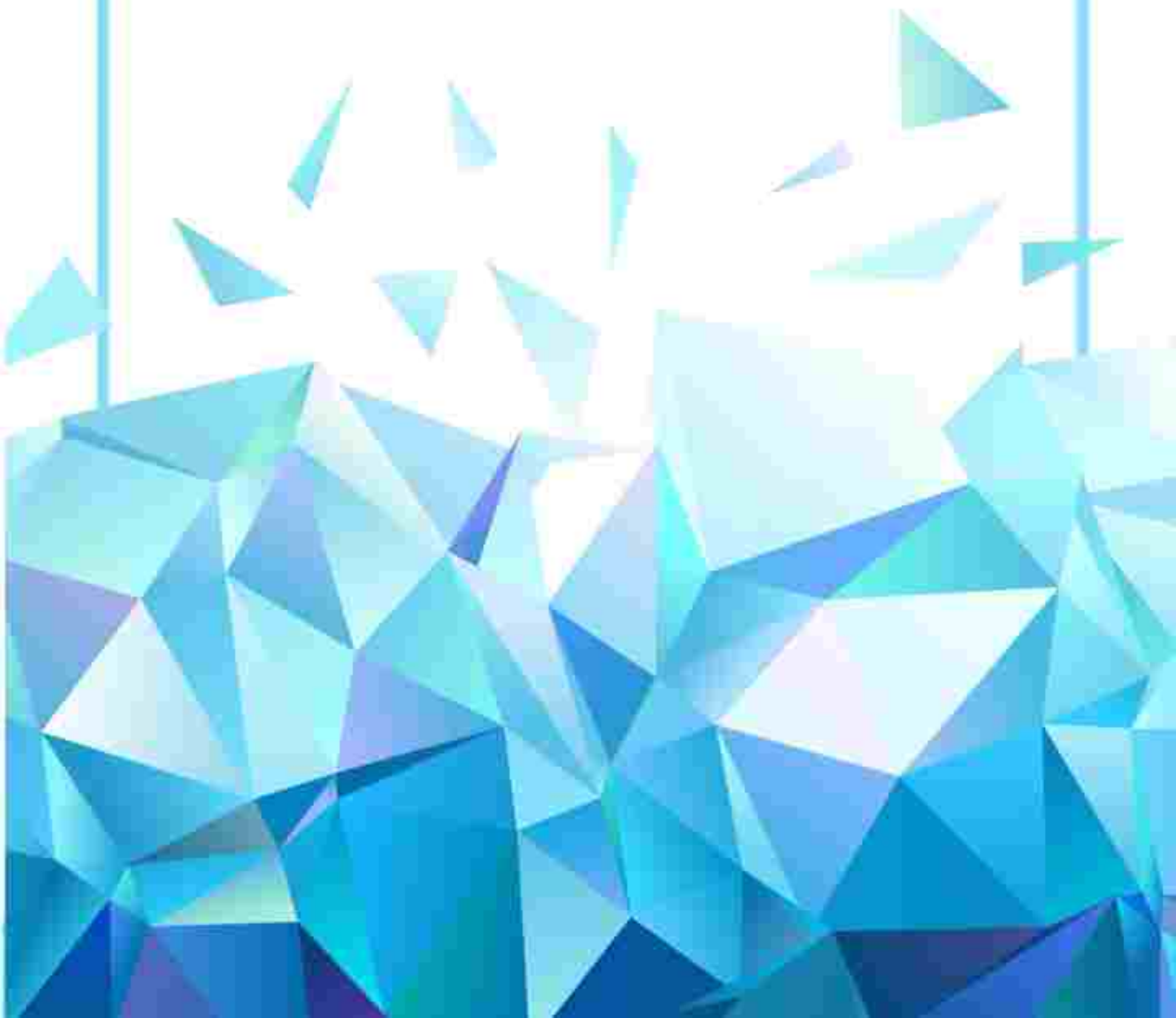


Sedangkan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (5) dan sarana dan prasarana (9). Ini menunjukkan bahwa kedua unsur tersebut kualitasnya dinilai tinggi, tetapi kurang diharapkan. Sehingga bisa dikurangi untuk efisiensi.

BAB VI

KESIMPULAN DAN

REKOMENDASI





BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diberikan dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Mayoritas responden yang mendapatkan pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah berjenis kelamin perempuan, sebagian besar berusia 36 hingga 45 tahun, pendidikan terakhir yang ditamatkan adalah S1/S2/S3, dan mayoritas memiliki status kepegawaian sebagai ASN.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sebesar 83,85 masuk dalam kategori penilaian Baik atau B dengan unsur yang paling unggul adalah perilaku pelaksana.
3. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan kali ini semua unsur memperoleh penilaian yang baik, sehingga tidak ada unsur yang menjadi prioritas perbaikan.

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:



1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan secara berkala, juga sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antara Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dengan puskesmas untuk mengoptimalkan kinerja.
3. Dinas kesehatan Kabupaten Lamongan perlu melakukan monitoring dan evaluasi SOP pada pelayanan kepegawaian, konsultasi program, dan pelaporan program guna mengetahui alur mana yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
4. Menyebarkan informasi terkait persyaratan dan alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan, waktu pelayanan serta tarif /biaya baik secara langsung maupun melalui media sosial.
5. Melaksanakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
6. Dinas Kesehatan perlu meningkatkan fungsi monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan.



7. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu mengoptimalkan kembali media pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini dikarenakan beberapa penerima layanan masih belum mengetahui adanya media tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Wahyuni, N. (2016, Maret 10). *Binus University*. Diambil kembali dari Binus University: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>

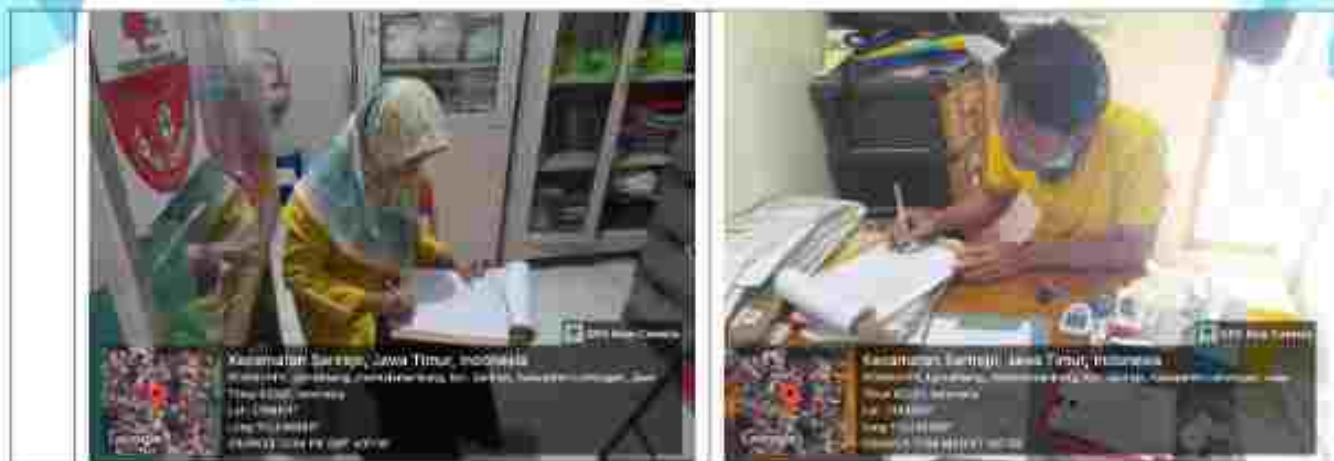


LAMPIRAN

1	Puskesmas Kalitengah	
	 <p>Kecamatan Kalitengah, Jawa Timur, Indonesia Jl. Mataram No.133, Desa, Kec. Kalitengah, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62218, Indonesia Lat: 7.3303841 Long: 112.381641 2020/04 09:53 AM GMT +07:00</p>	 <p>Kecamatan Kalitengah, Jawa Timur, Indonesia Jl. Mataram No.133, Desa, Kec. Kalitengah, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62218, Indonesia Lat: 7.3303841 Long: 112.381641 2020/04 10:42 AM GMT +07:00</p>
2	Puskesmas Turi	
	 <p>Kecamatan Turi, Jawa Timur, Indonesia Jl. Raya Turi - Suralaga No.95, RT.2/ RW.2, Desa, Suralaga, Kec. Turi, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62223, Indonesia Lat: 7.3201137 Long: 112.384037 2020/04 07:52 PM GMT +07:00</p>	 <p>Kecamatan Turi, Jawa Timur, Indonesia Jl. Raya Turi - Suralaga No.95, RT.2/ RW.2, Desa, Suralaga, Kec. Turi, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62223, Indonesia Lat: 7.3201137 Long: 112.384037 2020/04 12:43 PM GMT +07:00</p>
3	Puskesmas Sukodadi	
	 <p>Kecamatan Sukodadi, Jawa Timur, Indonesia Jl. Nasional 1 No.40, Sukodadi, Kec. Sukodadi, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62213, Indonesia Lat: 7.3883841 Long: 112.3262967 2020/03 11:48 AM GMT +07:00</p>	 <p>Kecamatan Sukodadi, Jawa Timur, Indonesia Jl. Nasional 1 No.40, Sukodadi, Kec. Sukodadi, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62213, Indonesia Lat: 7.3883841 Long: 112.3262967 2020/03 11:51 AM GMT +07:00</p>



<p>4</p>	<p>Puskesmas Glagah</p>  <p>Kecamatan Glagah, Jawa Timur, Indonesia Jl. Negeri Glagah 10-01, Rajah, Karangrayu, Kec. Glagah, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62202, Indonesia Lokasi: 7°35'24.81" Langit: 112°49'43.70" 2020/03/04 08:01 AM GMT+07:00</p>	 <p>Kecamatan Glagah, Jawa Timur, Indonesia Jl. Negeri Glagah 10-01, Rajah, Karangrayu, Kec. Glagah, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62202, Indonesia Lokasi: 7°35'24.81" Langit: 112°49'43.70" 2020/03/04 08:32 AM GMT+07:00</p>
<p>5</p>	<p>Puskesmas Karangbinangun</p>  <p>Kecamatan Karangbinangun, Jawa Timur, Indonesia Jl. Karangbinangun 10-01, Rajah, Karangrayu, Kec. Karangbinangun, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62202, Indonesia Lokasi: 7°32'40.00" Langit: 112°40'00.00" 2020/03/04 07:10 PM GMT+07:00</p>	 <p>Kecamatan Karangbinangun, Jawa Timur, Indonesia Jl. Karangbinangun 10-01, Rajah, Karangrayu, Kec. Karangbinangun, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62202, Indonesia Lokasi: 7°32'40.00" Langit: 112°40'00.00" 2020/03/04 07:40 PM GMT+07:00</p>
<p>6</p>	<p>Puskesmas Tikung</p>  <p>Kecamatan Tikung, Jawa Timur, Indonesia Jl. Tikung 10-01, Rajah, Karangrayu, Kec. Tikung, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62202, Indonesia Lokasi: 7°32'40.00" Langit: 112°40'00.00" 2020/03/04 07:40 PM GMT+07:00</p>	 <p>Kecamatan Tikung, Jawa Timur, Indonesia Jl. Tikung 10-01, Rajah, Karangrayu, Kec. Tikung, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62202, Indonesia Lokasi: 7°32'40.00" Langit: 112°40'00.00" 2020/03/04 07:40 PM GMT+07:00</p>
<p>7</p>	<p>Puskesmas Sarirejo</p>	



8

Puskesmas Karang Geneng



9

Puskesmas Babat



10

Kecamatan Laren



11

Kecamatan Sekaran



12

Puskesmas Pucuk



13

Puskesmas Maduran



14

Puskesmas Paciran



15

Puskesmas Solokuro



16

Puskesmas Brondong



17

Puskesmas Kembangbahu



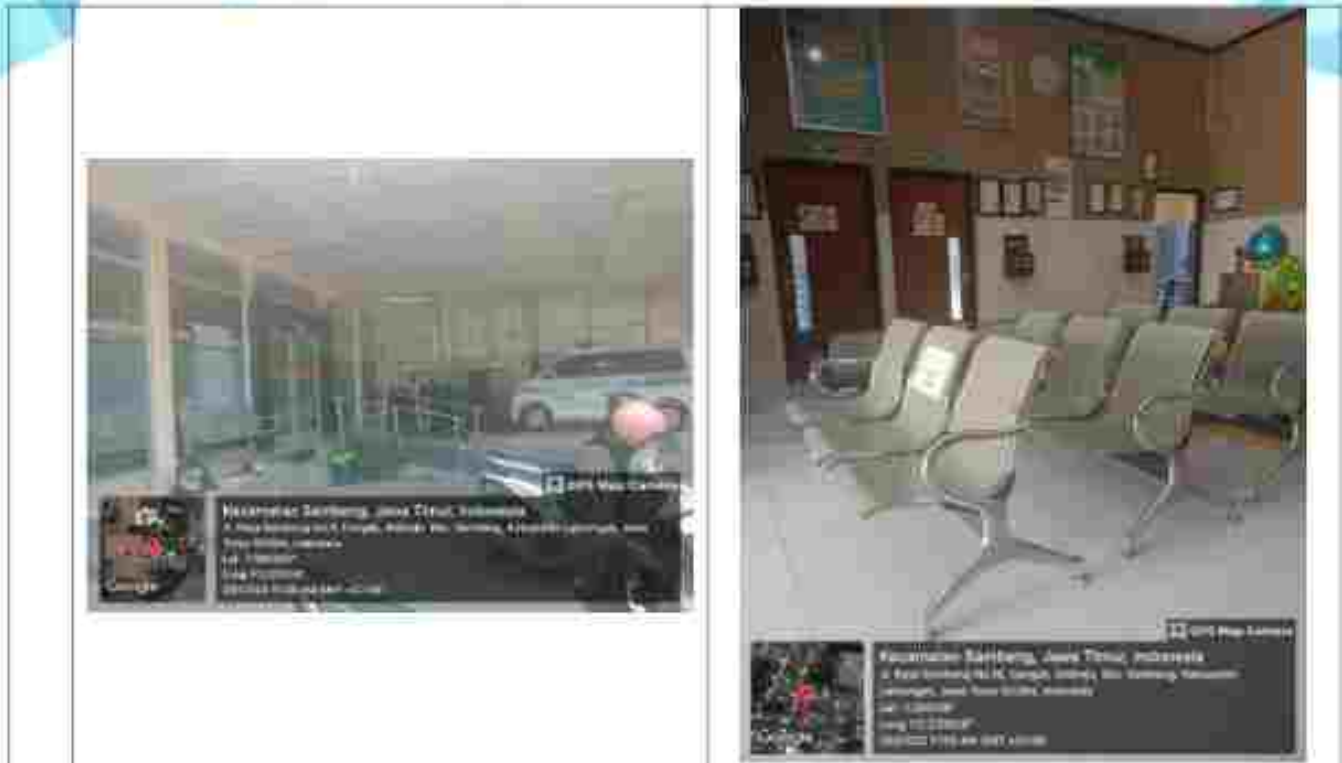
18

Puskesmas Sugio



19

Puskesmas Sambeng



20

Puskesmas Ngimbang



21

Puskesmas Modo



22

Puskesmas Sukorame



23

Puskesmas Kedungpring



24

Puskesmas Lamongan



25

Puskesmas Mantup



Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan



Jl. Dokter Wahidin Sudiro Husodo No. 57, Jetis,
Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62211